

Digitized by the Internet Archive
in 2022 with funding from
University of Toronto

<https://archive.org/details/31761115481285>



Office of the Auditor General of Canada

Performance Report

For the period ending
March 31, 2004



The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament.

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The *Report on Plans and Priorities* provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The *Departmental Performance Report* provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring *Report on Plans and Priorities*.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of funds.

©Minister of Public Works and Government Services Canada — 2004

This document is available in multiple formats upon request.

This document is available on the TBS Web site at the following address: www.tbs-sct.gc.ca.

Available in Canada through your local bookseller or by mail from
Canadian Government Publishing — PWGSC
Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-4/57-2004
ISBN 0-660-62662-4

Foreword

In the spring of 2000, the President of the Treasury Board tabled in Parliament the document “Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada”. This document sets a clear agenda for improving and modernising management practices in federal departments and agencies.

Four key management commitments form the basis for this vision of how the Government will deliver their services and benefits to Canadians. In this vision, departments and agencies recognise that they exist to serve Canadians and that a “citizen focus” shapes all activities, programs and services. This vision commits the Government of Canada to manage its business by the highest public service values. Responsible spending means spending wisely on the things that matter to Canadians. And finally, this vision sets a clear focus on results – the impact and effects of programs.

Departmental performance reports play a key role in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting results to Parliament and citizens on behalf of ministers. Departments and agencies are encouraged to prepare their reports following principles for effective performance reporting (provided in the *Guide to Preparing the 2004 Departmental Performance Report*: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/03-04/guidance/table-of-contents_e.asp). Based on these principles, an effective report provides a coherent and balanced picture of performance that is brief and to the point. It focuses on outcomes - benefits to Canadians and Canadian society - and describes the contribution the organisation has made toward those outcomes. It sets the department’s performance in context, associates performance with earlier commitments, explains any changes, and discusses risks and challenges faced by the organisation in delivering on these commitments. Achievements realised in partnership with other governmental and non-governmental organisations are also discussed. Supporting the need for responsible spending, it links resources to results. Finally, the report is credible because it substantiates the performance information with appropriate methodologies and relevant data.

In performance reports, departments and agencies strive to respond to the ongoing and evolving information needs of parliamentarians and Canadians. The input of parliamentarians and other readers can do much to improve these reports over time. The reader is encouraged to assess the performance reports of organisations according to the established principles, and provide comments to departments and agencies to help them improve in their next planning and reporting cycle.

This report is accessible from the Treasury Board of Canada Secretariat Internet site:
<http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dpre.asp>

Comments or questions can be directed to:

Results-based Management Directorate
Treasury Board of Canada Secretariat
L’Esplanade Laurier
Ottawa, Ontario K1A 0R5
OR at: rma-mrrr@tbs-sct.gc.ca

Table of Contents

Summary - Message from the Auditor General of Canada

Introduction, Background, and Context

2003-04 Performance Report

Table of Contents

Introduction, Background, and Context

2003-04 Performance Report

Summary

Introduction, Background, and Context

2003-04 Performance Report

Summary

Introduction, Background, and Context

Table of Contents

Summary

Introduction, Background, and Context

2003-04 Performance Report

Summary

Introduction, Background, and Context

2003-04 Performance Report

Summary

Introduction, Background, and Context

2003-04 Performance Report

Summary

Introduction, Background, and Context

2003-04 Performance Report

Summary

Introduction, Background, and Context

2003-04 Performance Report

Summary

Introduction, Background, and Context

2003-04 Performance Report

Summary

Introduction, Background, and Context

2003-04 Performance Report

Summary

Introduction, Background, and Context

2003-04 Performance Report

Summary

Introduction, Background, and Context

2003-04 Performance Report



Office of the Auditor General of Canada

2003-04 Estimates

Performance Report

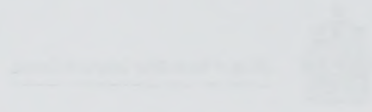
Approved

Sheila Fraser

Sheila Fraser, FCA
Auditor General of Canada

Ralph Goodale

Honourable Ralph Goodale, P.C., MP
Minister of Finance



2003-04 Estimates Performance Report

For more information contact

Communications
Office of the Auditor General of Canada
240 Sparks Street
Ottawa, Ontario
Canada, K1A 0G6

Telephone: (613) 995-3708 or 1-888-761-5953

Fax: (613) 957-0474

E-mail: Communications@oag-bvg.gc.ca

Web site: www.oag-bvg.gc.ca

Table of Contents

Section I—Message from the Auditor General of Canada	1
Management's representation statement of responsibility	3
2003-04 performance highlights	4
Section II—Context	7
Who we are: An Officer of Parliament	8
What we do: Legislative auditing	9
Who we serve	9
Our governance structure	10
How we maintain our accountability	11
How we assess our work	12
What were our unintended impacts?	13
Section III—Reporting on Results	15
Our strategic outcome and results chain	15
Performance results	15
Reporting to Parliament	15
Useful to Parliament	17
Engaging Parliament	18
Contributing to legislative and oversight work	19
Endorsement of our recommendations by Parliament	21
How well our recommendations are implemented	22
Progress toward sustainable development	23
Perceptions of our performance from the organizations we audit	23
Communicating our message to the media and public	25
Territorial governments	26
Legislative auditors and professional organizations	26
The Fellowship Program	27
The Office employs professionals	28
Employee satisfaction	28
Employment equity	28
Official languages	29
Operating effectively	29
Section IV—Financial Performance	33
Parliamentary appropriations used	33
Full-time equivalents used	33

Cost of operations33
Performance audits and studies34
Annual financial audits of Crown corporations, territorial governments, and other organizations35
Audit of the summary financial statements of the Government of Canada37
Sustainable development monitoring activities and environmental petitions37
Special examinations of Crown corporations38
Assessments of agency performance reports38
Professional practice38
Space renewal39
Financial tables40
Financial statements44
Notes to the financial statements for year ended 31 March 200450
Section V—Other Information57
What's new in the <i>2003—04 Performance Report</i>57
Statutory reports57
Web site references58
Methodological endnotes60

Section I—Message from the Auditor General of Canada



Sheila Fraser, Auditor General of Canada
Photo by Michael Bedford

I am pleased to present the Office's *2003–04 Performance Report*.

As Auditor General, I serve Parliament by furnishing the independent information, advice, and assurance it needs to effectively hold the government to account for its stewardship of public funds. Our audits help parliamentarians consider such issues as accountability, performance, compliance with laws and regulations, and environmental consequences in their work.

My Office provides answers to important questions. Our financial audits indicate whether the government is keeping proper accounts and records and presenting its financial information fairly. This offers assurance on the credibility of government financial reports.

Our performance audits go beyond the numbers to show whether government programs are being managed with due regard to economy, efficiency, and the environment, and with measures in place to determine effectiveness. Performance auditing examines management practices, controls, and reporting systems with a focus on results, and makes recommendations for improvement.

Recently, it became apparent that the term we were using for this type of auditing—value-for-money—could lead to confusion about our role. It is ultimately Parliament's job to judge whether government programs are delivering value for money; it is our job to assess the performance of government in managing those programs. Thus calling what we do "performance auditing" is more accurate; it is also more consistent with international usage.

It would be difficult to present our *2003–04 Performance Report* without mentioning the unprecedented attention certain audits received. The first one, tabled in September 2003, was our *Report on the Office of the Privacy Commissioner of Canada*, which was done in response to a request from the House of Commons Standing Committee on Government Operations and Estimates. The second was our government-wide audit of sponsorship, advertising, and public opinion research, which became public in February 2004. Both these audits confirmed serious shortcomings and led to significant attention from the Standing Committee on Public Accounts and the government.

This year saw a ground-breaking achievement in government accounting—it was the first time that the Government of Canada presented its summary financial statements using full accrual accounting. This move, which my Office has been encouraging for some time, required considerable effort on the part of many public servants, as well as my auditors. All those involved can be justly proud that they have contributed to a more accurate picture of the government's financial position.

The Office's credibility with Parliament and Canadians rests largely on the quality of our work. In 2003–04, we were involved in three key initiatives to improve our audit practice.

- The first was an international peer review of our performance audit practice. I am proud to say that we were the first national audit office in the world to request such a review by a team of our international peers. The review concluded that the Office's policies and processes reflect recognized standards of professional practice and are implemented effectively to produce independent, objective, and reliable information for Parliament.

There are always opportunities to do better, however, and the review team made several constructive suggestions for improving our performance audit practice that we will be acting on in 2004–05. One of these was to formulate recommendations that are more specific and action-oriented. We have been consulting with our stakeholders to develop new guidance for our auditors, which will be complemented by training. Over time, this change should result in more of our recommendations being fully implemented by government departments and agencies, which will bring us closer to the ultimate outcome we seek—better managed and more accountable government.

The Public Accounts Committee reported to Parliament that the international peer review was an “independent and external confirmation of the soundness of the Office's value-for-money practice” and that it “provides additional assurances about the integrity of the accountability process of the Office of the Auditor General of Canada and adds credibility to its efforts.”

- The second initiative was the final phase of a multi-year project to modernize our financial audit practice. Specifically, we introduced a new electronic software package complete with supporting audit methodology and guidance, and continued our work on evaluating internal financial control systems in selected departments and agencies, as well as Crown corporations and other entities. With this new technology, methodology, and training now in place, we are beginning to reap the benefits of our investment: more risk-focused audits, more timely recommendations to departments and agencies, and ultimately lower audit costs.
- The third initiative was a three-year strategy to strengthen our role in ensuring that the federal government's policies and programs consider the environment and foster sustainable development. We acquired this role in 1995 with the expansion of our mandate and the establishment of the position of Commissioner of the Environment and Sustainable Development within our Office. Auditing most areas of the federal government puts us in a good position to ask whether departments and agencies are paying attention to their impact on the environment, and to recommend necessary improvements. In the future, we intend to be more systematic in our efforts and to provide our auditors with better tools to do their work.

This report confirms that our work makes a difference in the way government operates. Parliamentarians indicate that they find our work useful and not only do the organizations we audit accept our findings, they also act on our recommendations, as demonstrated by our annual status report.

Behind all our achievements is an exceptionally competent, professional, and dedicated work force. While there is still, and always will be, room for improvement, our latest employee survey indicates that our efforts to make the Office a rewarding and respectful place to work are bearing fruit. I'm pleased to say that our employees continue to express a high-degree of satisfaction and pride in the Office. I would like to thank each and every one of them for their unique contribution to the Office's success over the past year.



Sheila Fraser, FCA
Auditor General of Canada

13 September 2004

Management's representation statement of responsibility

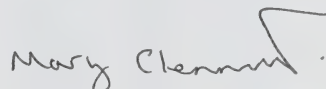
The management of the Office of the Auditor General of Canada is responsible for preparing this *2003–04 Performance Report*. The report was prepared under the direction of the management of the Office and in accordance with Treasury Board guidelines on performance reporting to Parliament.

In meeting its reporting responsibility, management has established and followed policies and procedures and systems of internal control designed to provide reasonable assurance of the fairness and reliability of performance information. The Office is gradually improving its financial and performance information, introducing new measures, and enhancing the data collection for others. Plans for this improvement are indicated in the report. However, this is the best information available, and management considers it reasonable for the purpose of preparing this performance report. Some of the information is based on management's best estimates and judgments. Limitations on report the quality of the data provided are disclosed in the report.

The Office's Executive Committee oversees management's preparation of the performance report and approves the final version. The Audit Committee, chaired by an external person, reviews the report and provides advice to the Executive Committee on the performance information.



Sheila Fraser, FCA
Auditor General of Canada



Mary Clennett, CA
Comptroller and
Senior Financial Officer

Ottawa, Canada
13 September 2004

2003-04 performance highlights

Performance results

The following are highlights for our 2003–04 performance results. For detailed information, see Section III—Reporting on Results on page 15.

- **Over half of parliamentarians we surveyed consider that the recommendations and findings of the Office had a positive impact on their committee work.**

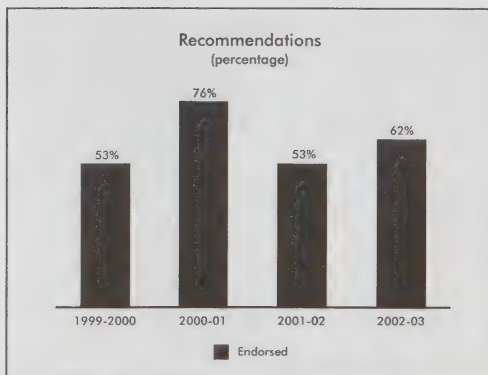
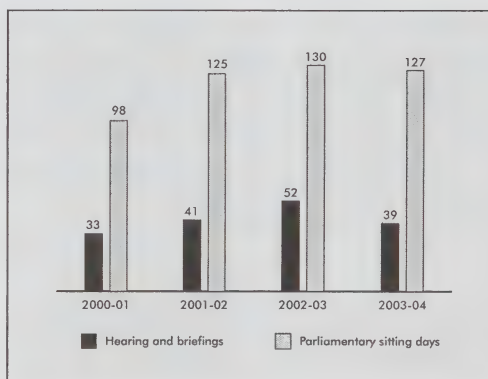
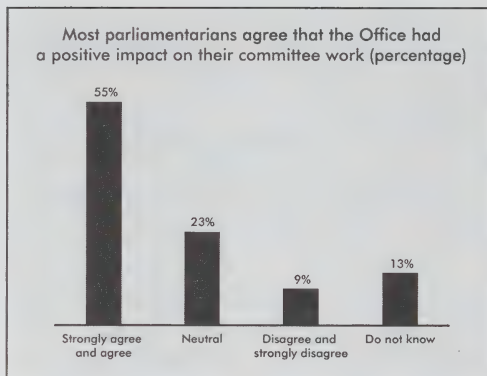
We conducted our survey in 2002 and intend to survey parliamentarians again in the future. We did not conduct a survey in 2003–04 as planned due to changes in government leadership and the federal election. For details see page 17.

- **We participated in 39 parliamentary hearings and briefings.**

Twenty-two of those hearings and briefings were with the Standing Committee on Public Accounts, while seventeen of them were with other standing committees or Senate committees. We participated in fewer hearings in 2003–04 because the Public Accounts Committee spent many weeks reviewing our audit of the Sponsorship Program. As a result, less time was available for our other audits to be reviewed. For details see page 18.

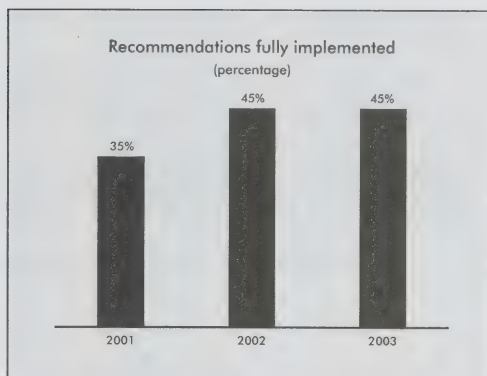
- **The Standing Committee on Public Accounts endorsed 62 percent of our recommendations that it reviewed in 2002–03.**

The Public Accounts Committee also requested departments to submit action plans and progress reports on implementing recommendations made in our reports. For details see page 21.



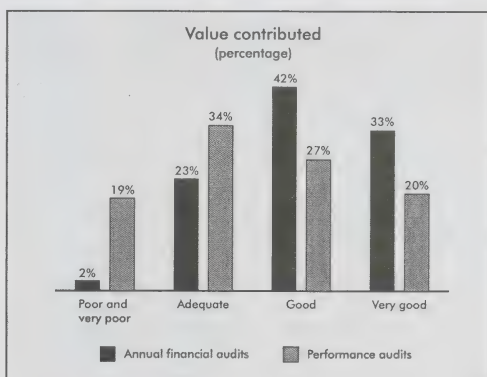
- **Departments and agencies fully implemented 45 percent of our 1999 recommendations.**

This area continues to be a challenge for the Office. In 2002, we modified this performance indicator to better measure how departments are implementing our recommendations. In 2004, we will establish a baseline that will enable us to set a target. For details see page 22.



- **Overall, the majority of organizations we audit are satisfied that our audits add value.**

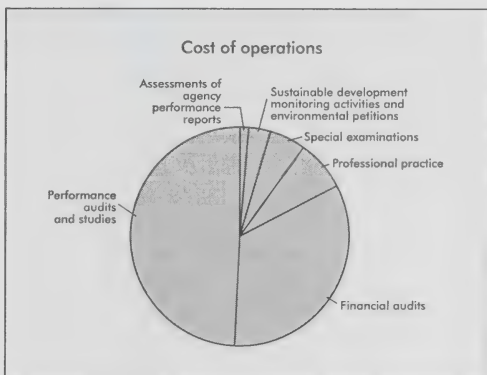
Chief financial officers and audit committee chairs found that 75 percent of our annual financial audits were good or very good at contributing value to the organization. Deputy ministers (or equivalents) found that 47 percent of our performance audits were good or very good at contributing value to their organization. Where organizations have suggested improvements, we are taking corrective action. For details see page 23.



Financial performance

The following highlights our 2003–04 financial performance. For detailed information, see Section IV—Financial Performance on page 33.

- The net cost of operations for the Office was \$79.4 million; the Office used \$71.8 million of the \$74.4 million in parliamentary appropriations approved. Accounting for services provided without charge, capital assets, and employee benefits make up the difference between the net cost of operations and the use of parliamentary appropriations. The Office employed 558 full-time equivalent (FTE) employees, which represented 96 percent of our budget for 580 FTEs.
- We reported on the results of 32 performance audits; over 100 financial statement audits, including that of the Government of Canada and the three territorial governments; 7 special examinations of Crown corporations; and 3 assessments of agency performance reports.



Section II—Context

The Office of the Auditor General encourages well managed and accountable government for Canadians. Our work is guided by a strategic plan that outlines our vision and values (Exhibit 1).

Exhibit 1 — A strategic plan for the Office of the Auditor General of Canada

Our vision

An independent audit office serving Parliament and the well-being of Canadians, widely respected for the quality and impact of our work.



We Promote

- Accountable government
- An ethical and effective public service
- Good governance
- Sustainable development
- The protection of Canada's legacy and heritage



We do this by

- Conducting independent audits and studies that provide objective information, advice and assurance to Parliament, government, and Canadians.
- Working collaboratively with legislative auditors, federal and territorial governments, and professional organizations.
- Providing a respectful work place in which our diverse workforce can strive for excellence and realize their full career potential.



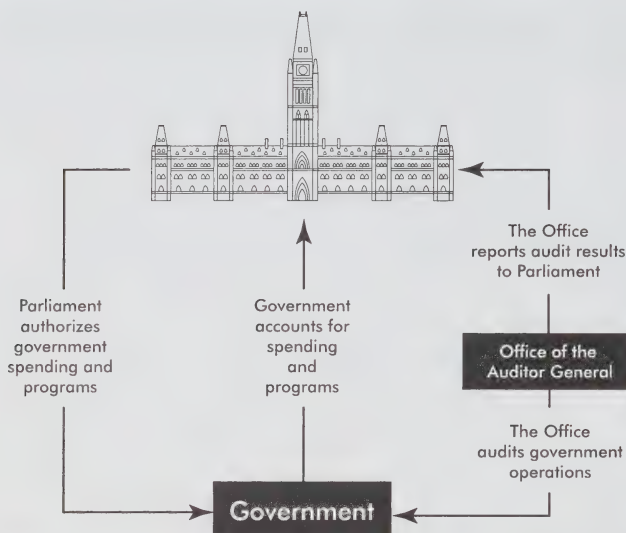
Our values

- | | |
|--------------------------------|------------------------|
| ① Serving the public interest | ④ Respectful workplace |
| ② Independence and objectivity | ⑤ Trust and integrity |
| ③ Commitment to excellence | ⑥ Leading by example |

Who we are: An Officer of Parliament

The Auditor General is an Officer of Parliament. We are independent from the government and report directly to Parliament; our relationship with parliamentarians is key to our effectiveness (Exhibit 2).

Exhibit 2 — The Auditor General's role as an Officer of Parliament



The *Auditor General Act*, the *Financial Administration Act*, and other acts and orders-in-council set out the duties of the Auditor General. These duties relate to legislative auditing and monitoring of federal departments and agencies, Crown corporations, territorial governments, and other entities that include international organizations.

Objectivity and independence. Maintaining our objectivity and independence from the organizations we audit is critical. Our independence is assured by a broad legislative mandate, freedom from certain government controls, and a 10-year mandate for the Auditor General.

Additional mechanisms are in place to ensure the independence of the Office:

- The Auditor General's 10-year term is not renewable.
- The reports of the Auditor General are presented directly to Parliament.
- The Auditor General is accountable to Parliament and not to the government of the day.
- The Auditor General can request from federal and territorial organizations information that is needed to carry out the Office's mandate.
- Funded by Parliament, the Office does not receive fees for its services from the departments, agencies, and Crown corporations that it audits.

- As a separate employer, the Office appoints its employees, has its own classification standards, and performs human resource functions including determining the terms and conditions of employment.
- Auditors ensure their independence by following the Canadian Institute of Chartered Accountants' standards and the Office's audit standards and practices and Code of Values, Ethics, and Professional Conduct.

The challenge we face with funding. The Office is funded by Parliament, however, we negotiate the level of funding with the Treasury Board Secretariat. The existing process is not sufficiently independent to ensure that our budget is appropriate to meet Parliament's expectations. This has not yet caused a problem, and we are satisfied that the Office will be adequately resourced in the coming year.

The level of funding should be determined in an objective manner. We believe this process should be corrected, so there is no possibility of influence, real or perceived. We are discussing alternative mechanisms with the Secretariat for determining the Office's future funding requirements. However, these discussions have now been underway for three years and we are concerned with the lack of progress.

What we do: Legislative auditing

We assist Parliament in its work related to the authorization and oversight of government spending and operations. We conduct independent audits and studies that provide objective information, advice, and assurance to Parliament, government, and Canadians. With our legislative auditing product lines, the Auditor General answers many important questions (Exhibit 3).

Supporting and promoting accountability is an important part of our work with Parliament. Our audit reports are tabled in the House of Commons and provide members of Parliament with objective information to help them examine the government's activities and hold it to account.

Who we serve

The Auditor General's primary relationship is with the House of Commons' Standing Committee on Public Accounts. In turn, much of the work of the Public Accounts Committee draws on the work of the Office. The Standing Committee on Environment and Sustainable Development, the Standing Senate Committee on National Finance, and other parliamentary committees also rely on our work. Committee hearings are an important means to promote awareness and understanding of the issues covered in our reports. Hearings also help gain departmental and agency commitment to implement our recommendations.

After the hearings, the committees may report and make recommendations to the government. The audited departments and agencies are generally expected to report back on what they have done in response to the recommendations.

In addition, we assist the boards of directors of Crown corporations in fulfilling their governance responsibilities through our annual financial statement audits and special examinations. As the legislative auditors of the three territories, we work with government officials and managers of territorial corporations to identify issues of mutual concern, improve systems and processes, and promote improved public accountability.

Exhibit 3 — The Auditor General answers many important questions

Product lines of legislative auditing ¹	Questions
Performance audits and studies of departments and agencies, including audits on the environment and sustainable development ²	Are programs well managed? Are they running economically and efficiently, and with due regard to their environmental effects? Does the government have the means to measure their effectiveness?
Audit of the summary financial statements of the Government of Canada ³	Is the government presenting fairly its overall financial situation?
Financial audits of Crown corporations, ⁴ territorial governments ⁵ , and other organizations	Is their financial information presented fairly, and are they complying with their legislative authorities?
Special examinations of Crown corporations ⁶	Do their systems and practices provide reasonable assurance that assets are safeguarded, resources are managed economically and efficiently, and operations are carried out effectively?
Sustainable development monitoring activities and environmental petitions ⁷	Are departments meeting the objectives and implementing the plans set out in their sustainable development strategies? Are ministers responding as required to environmental petitions?
Assessments of agency performance reports ⁸	Are the agencies presenting their performance information fairly and in a reliable way?

1 These product lines are explained in more detail in the *Auditor General Act* (sections 5, 6, 7, and 23) and the *Financial Administration Act* (Part X).

2 These audits are published up to four times a year in the reports of the Auditor General of Canada and the Commissioner of the Environment and Sustainable Development.

3 The report and observations of the Auditor General on the summary financial statements of the Government of Canada are published annually in the Public Accounts of Canada, Volume I.

4 These audits are published annually in the statutory reports of these organizations.

5 These audits are published annually in the public accounts of the territorial governments of the Yukon and Northwest Territories, and Nunavut.

6 Special examinations are a form of performance audit and are required for most Crown corporations, at least once every five years. Their reports are addressed to the board of directors of the corporations. The 2004 federal Budget proposes that special examinations, conducted by the Auditor General, be tabled in Parliament and posted on the Web site of each Crown corporation.

7 Environmental petitions are available on the Office of the Auditor General's Web site.

8 These assessments are submitted annually to the Canadian Food Inspection Agency, Parks Canada, and the Canada Customs and Revenue Agency and published annually in the statutory reports of these organizations.

Our governance structure

The Office's Executive Committee provides overall professional and administrative direction for the Office. It sets Office policy and oversees all aspects of management and operations in the Office. It comprises the Auditor General, the Deputy Auditor General, the Commissioner of the Environment and Sustainable Development, and ten assistant auditors general.

The Auditor General receives advice from a number of external committees:

- The Audit Committee provides an oversight role on the quality of audit practices and internal controls. The Committee is made up of senior Office auditors and is chaired by a retired senior executive from the private sector.

- The Panel of Senior Advisors is composed of representatives from business, the accounting profession, the academic community, and other parties. It provides strategic advice on the work of the Office.
- The Panel of Advisors on First Nations' Issues includes Aboriginal and non-Aboriginal leaders. It advises the Auditor General on matters affecting Canada's First Nations peoples.
- The Independent Advisory Committee, made up of senior accountants and financial consultants, advises the Auditor General on the audits of the financial statements of the Government of Canada, Crown corporations, territorial governments, and other organizations. The Committee also helps the Auditor General monitor developments in the accounting and auditing profession and consider their impact on the Office.

The Commissioner of the Environment and Sustainable Development receives advice from an external committee:

- The Panel of Environmental Advisors, made up of representatives from environmental groups, industry, former public servants, and the academic community, advises the Commissioner on her work and on environmental and sustainable development matters.

The Office also establishes audit advisory committees for all performance audits and studies and for most special examinations. Members are drawn from inside and outside the Office and are selected on the basis of their skills, insights, relevant knowledge, and experience. These committees provide advice to the audit teams on the objectives and general approach of the audit and on the significant matters and findings that are to be reported.

Further information on the Office's organization is available on our Web site under About Us.

How we maintain our accountability

Who audits the Auditor General? Each year, an external auditor appointed by the Treasury Board Secretariat audits the Office's financial statements. Our financial statements are prepared on a full accrual basis of accounting in accordance with generally accepted accounting principles. These financial statements are included in this report on page 44. As part of our quality control process, the Office is also subject to peer reviews, practice reviews, and internal audits (see "How we assess our work," on page 12).

Accountability to Parliament. The Auditor General, like government departments, submits annual Estimates documents to Parliament. The Public Accounts Committee calls on the Auditor General to explain the Estimates documents and to discuss our reports on plans and priorities and performance as well as our management practices.

Accountability for sustainable development. Twenty-five federal government departments and agencies are required to prepare sustainable development strategies and to update them at least every three years. The most recent strategies cover 2004–06. While the Office is not required to table a strategy, we do so voluntarily. Our current strategy was tabled in Parliament in February 2004.

How we assess our work

The Office's audit work is guided by a rigorous methodology and quality management framework intended to provide reasonable assurance that the Office conducts its audits in accordance with established standards of professional practice and with due regard to economy, efficiency, effectiveness, and the environment.

Our Strategic Planning and Professional Practices group conducts reviews of the Office's audit operations and management and administration activities to ensure that they conform to standards and policies and to identify areas for improvement.

The Office's Audit Committee plays an oversight role for our audit practices and internal controls, and approves plans for internal audits and practice reviews. The committee met six times in 2003–04 during which it

- reviewed the Office's financial statements, suggested improvements, and recommended their approval to the Auditor General;
- examined the drafts of the *Report on Plans and Priorities* and the *Performance Report*; and
- reviewed all practice review and internal audit findings.

In 2003–04, the Office published the results of its practice reviews, internal audits, and peer review (Exhibit 4). Executive summaries of these reports are available on our Web site.

Exhibit 4 — Practice reviews, internal audits, and peer review conducted in 2003–04	Completed in 2004
Practice Review Report Special Examination Product Line — Round Four	February
Practice Review Report Performance Audit Product Line — Audits Reported in 2003	May
Practice Review Report Annual Audits Completed in Fiscal Year 2003	May
Internal Audit Report — Security at Regional Offices	January
Internal Audit Report — Travel	January
International Peer Review of the Value for Money (performance audit) Practice of the Office of the Auditor General of Canada	February

Practice reviews. We conduct practice reviews of the Office's product lines, including financial and performance audits and special examinations, by assessing them for quality and compliance with Office policies and professional standards. The practice reviews assure the Auditor General that the Office is carrying out its audit responsibilities and help identify good practices. In 2003–04, we conducted three practice reviews on special examinations, performance audits, and annual financial audits.

Internal audits. We audit the Office's management and administration practices. The audits assure the Auditor General that the Office is complying with government and Office policies. They provide managers with assessments and recommendations on the activities reviewed. We also prepared a long-term internal audit plan for 2004–05 to 2006–07. The executive summary of this long-term internal audit plan is available on our Web site.

The 2003 international peer review of our performance audit practice. The Auditor General asked the international audit community if they would be interested in participating in a review of the Office's performance audit practice. This was the first time that the legislative audit practice of a national audit office would be assessed by a team of its international peers.

The international peer review assessed the extent to which the Office's performance audit practice reflects recognized standards of professional practice, and is operating effectively to produce independent, objective, and supportable information that Parliament can rely on to examine the government's performance and hold it to account.

The review team reported that the Office's performance audit practice was suitably designed and operating effectively to achieve its objectives.

In March 2004, we presented the international peer review report, together with our action plan to address suggestions for improvement to the Public Accounts Committee. The report and our action plan are available on our Web site.

Review of our financial audit practice. The provincial institutes of chartered accountants review the professional standards of the Office's financial audits, and whether our training of chartered accounting students meets the requirements for certification. In the last five years, the financial audit practices of our regional offices and Ottawa office have been reviewed. The reviews concluded that professional standards were being followed in all cases and that the requirements for certification were being met.

What were our unintended impacts?

We are always watching for any unintended impacts of our work. We try to avoid proposing unnecessary, or excessive controls or systems so that management in the organizations we audit can focus on priority areas. In some cases, government organizations are undergoing significant changes and resource reductions, and implementing our recommendations could require additional resources. Any significant findings we raise can create additional pressures on resources or affect employee morale. As well, reported cases of mismanagement may have a negative effect on public confidence in the government. Finally, organizations may implement excessive controls that go beyond the scope of our recommendations.

We have implemented various techniques, such as conducting surveys of senior management, to provide valuable information for identifying and measuring unintended effects. We are currently exploring ways of using this tool to assess any unintended effects of our audits.

Section III—Reporting on Results

Our strategic outcome and results chain

The Office uses a results chain to describe its long-term result and strategic outcome (we contribute to a well-managed and accountable government for Canadians) and to show how it expects to make a difference for Canadians. The results chain links what we deliver (audits, studies, opinions, information, and advice) to our long-term result. It also describes the various stakeholders and their contributions to improving government operations. We reviewed the results chain in 2003–04 to improve its usefulness and clarity (Exhibit 5).

We have made improvements to our performance measurement and reporting systems in recent years. In the next two years, the Office will strengthen its results chain by identifying its medium-term results for its largest product lines. By March 2005 we will develop indicators, and by March 2006 we will establish a baseline and, where appropriate, set targets.

Performance results

Our strategic plan describes what we do and how we do it.

- We conduct independent audits and studies that provide objective information, advice, and assurance to Parliament, government, and Canadians.
- We work collaboratively with legislative auditors, federal and territorial governments, and professional organizations.
- We provide a respectful work place in which our diverse workforce can strive for excellence and realize their full career potential.

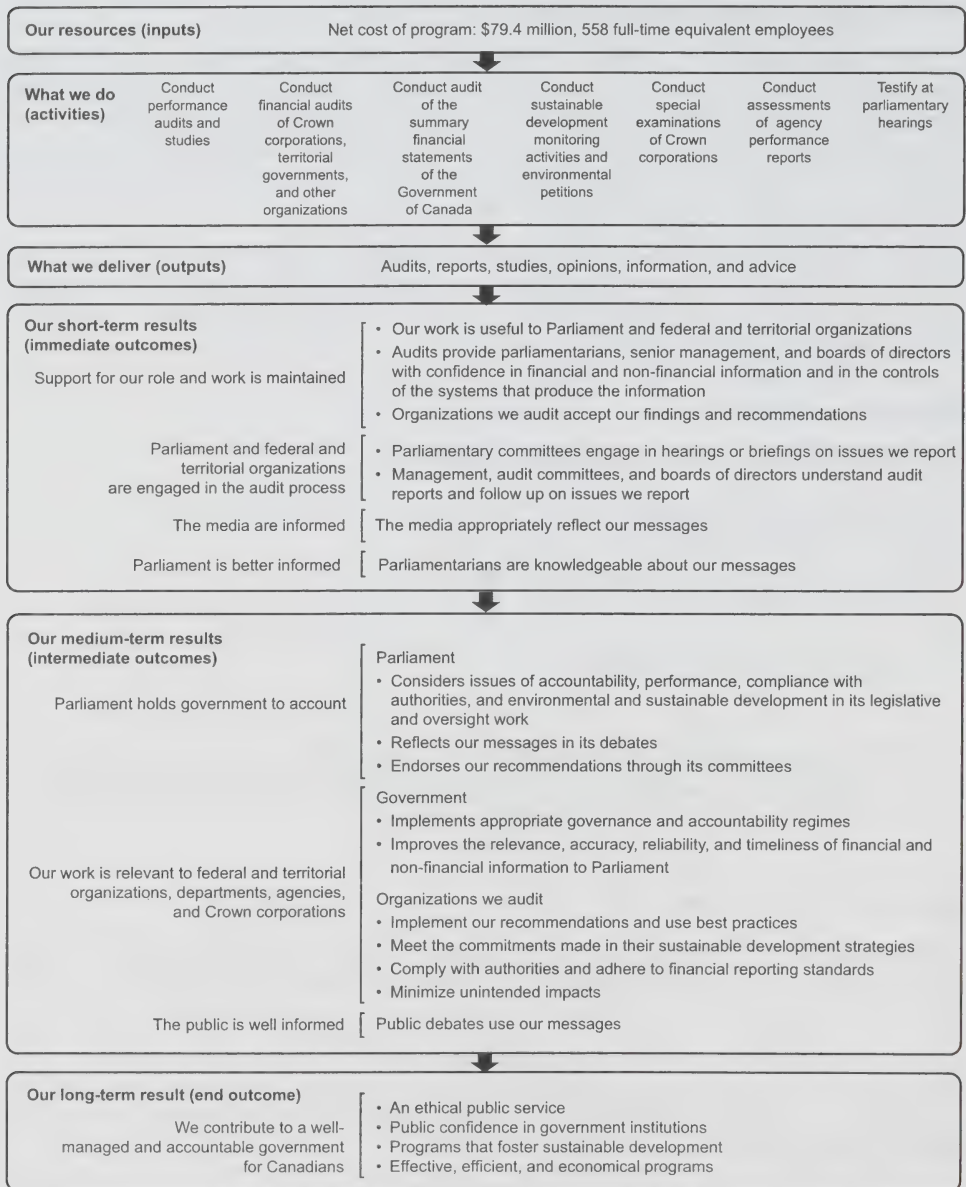
We conduct independent audits and studies that provide objective information, advice, and assurance to Parliament, government, and Canadians.

Reporting to Parliament

We assist Parliament in its work related to the authorization and oversight of government spending and operations. Our work covers financial and performance reporting, accountability, and compliance with governing authorities.

We maintain good working relationships with parliamentarians; we ensure that they are aware of our audit findings and that our reports are useful to them. For example, we inform parliamentary committees of audits that are relevant to their mandates, and we attend many hearings to better inform parliamentarians of our audits.

Exhibit 5 — Results chain



Useful to Parliament

In 2002, we surveyed members of Parliament on their perception of our Office, our credibility, our performance, and on issues they would like the Auditor General to address in the coming years. The results highlighted the relevance and usefulness of our work and areas for improvement. For more information see endnote 1 on page 60.

We did not conduct a survey in 2003-04 due to changes in government leadership and the federal election. We intend to survey parliamentarians in the future.

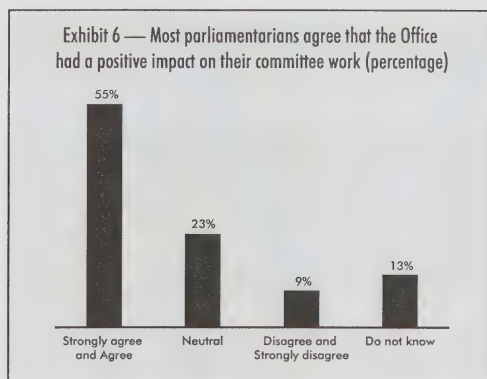
Our short-term result

Our work is useful to Parliament.

What we achieved

- Fifty-five percent of parliamentarians in 2002 consider that the recommendations and findings of the Office had a positive impact on their committee work.
- Ninety-four percent of the Standing Committee on Public Accounts and seventy-four percent of parliamentarians in 2002 agreed that the Auditor General's appearance at committee meetings is helpful.
- One hundred percent of the Standing Committee on Public Accounts indicated that the Office added value to their decisions.

In 2002, 55 percent of parliamentarians agreed that the recommendations and findings of the Office had a positive impact on their overall committee work (Exhibit 6).



Our short-term result

Audits provide parliamentarians with confidence in financial and non-financial information and in the controls of the systems that produce the information.

What we achieved

Seventy-six percent of the Standing Committee on Public Accounts and fifty-four percent of parliamentarians in 2002 indicated that they were knowledgeable about the findings and recommendations of the Office.

Senators and members of Parliament (in particular members of the Standing Committee on Public Accounts) have told us that they want a more thorough follow-up of departments' progress in implementing our recommendations on key issues. As a result, we are no longer reporting on previous recommendations two years after the original audit. In following up on our recommendations, we now focus on issues that are most significant—specifically, recommendations that are systemic, timely, relevant, higher risk, and are of interest to parliamentarians. We are hoping that this new approach to our follow-up work will result in increased value to parliamentarians' oversight role and responsibilities. Since 2002, we have published two status reports which follow-up on our previous recommendations and are available on our Web site under Reports to Parliament.

Engaging Parliament

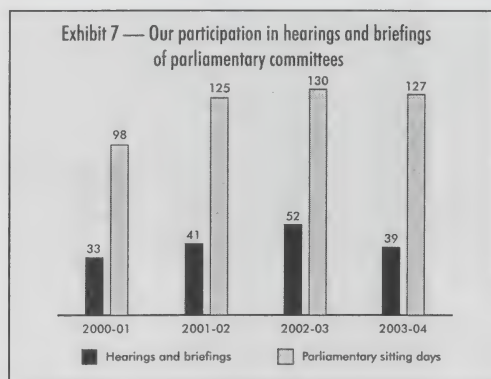
Our short-term results

Parliamentary committees engage in hearings or briefings on issues we report.

What we achieved

- We participated in 39 parliamentary committee hearings and briefings, 22 with the Standing Committee on Public Accounts.
- Parliamentary committees reviewed 45 percent of our 2003-04 performance audits.

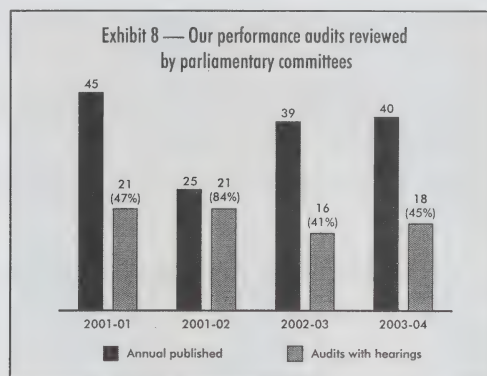
Parliamentarians are interested in our performance reports findings. In 2003–04, the Office participated in 39 parliamentary hearings and briefings. Over half of those hearings and briefings were with the Standing Committee on Public Accounts, while 17 of them were with other standing committees or Senate committees. We participated in fewer hearings in 2003–04 because the Public Accounts Committee spent many weeks reviewing our audit of the Sponsorship Program. As a result, less time was available for our other audit reports to be reviewed by parliamentary committees (Exhibit 7).



We appeared before the Public Accounts Committee to discuss our *2003–04 Report on Plans and Priorities*, the international peer review of our performance audit practice, and to assist members during their review of the Estimates documents. We attended six parliamentary hearings and briefings on environmental issues including five audits by the Commissioner of the Environment and Sustainable

Development. For the first time, parliamentary committees discussed our audits on environmental petitions and sustainable development strategies.

In 2003–04, forty-five percent of our performance audits were reviewed by parliamentary committees (Exhibit 8). To calculate this percentage, we consider all parliamentary hearings held on one audit as one hearing (see endnote 2 on page 60). Compared to 2002–03, committees reviewed two more audits from our 2003–04 reports—a slight increase over the previous year.



Contributing to legislative and oversight work

Our medium-term result

- Parliamentarians consider issues of accountability, performance, compliance with authorities, and environmental and sustainable development in its legislative and oversight work.

What we achieved

- We provided reports and advice that contributed to the legislative and oversight work of Parliament.

Here are five examples from 2003–04 that illustrate how our work contributes to the legislation and oversight work of Parliament.

1. The Office of the Privacy Commissioner, September 2003 Report of the Auditor General

In spring 2003, the Standing Committee on Government Operations and Estimates held hearings on irregularities in the administration of the Office of the Privacy Commissioner. The Committee asked the Auditor General to audit the management practices of the Office of the Privacy Commissioner. Our audit found a major breakdown of controls over financial management, human resources management, contracting, and travel and hospitality expenditures.

Following our report, the Public Accounts Committee held three hearings to better understand how some senior managers failed to discharge their obligations. Consequently, the Office of the Privacy Commissioner and the Treasury Board Secretariat developed detailed action plans to implement corrective measures. In 2004, the Secretariat and the Office of the Privacy Commissioner presented joint reports in Parliament that outlined the progress they had made.

2. The Sponsorship Program, Advertising Activities, Management of Public Opinion Research, November 2003 Report of the Auditor General (chapters 3, 4, and 5)

Our government-wide audit highlighted several significant and serious issues. We found that

- The government ran the Sponsorship Program in a way that showed little regard for Parliament, the *Financial Administration Act*, contracting rules and regulations, transparency, and value for money.
- The Communications Coordination Services Branch of Public Works and Government Services Canada failed to allow suppliers equitable access to government business and obtain best value in selecting advertising agencies. Most agencies were selected in a manner that did not meet the requirements of the government's contracting policy. In some cases, we could find no evidence that a selection process was conducted at all.
- We also found that overall, public opinion research was managed transparently, with roles and responsibilities clearly defined.

The government has called for a commission of inquiry, appointed a special counsel to recover funds, and launched several reviews. The Standing Committee on Public Accounts held several hearings in an effort to obtain answers to some key questions. The government has since made significant changes to the sponsorship, advertising, and public opinion research programs.

3. Managing the Safety and Accessibility of Pesticides, 2003 Report of the Commissioner of the Environment and Sustainable Development (Chapter 1)

We examined the Pest Management Regulatory Agency of Health Canada and found deficiencies in how they evaluate new and old pesticides and in monitoring and compliance. The federal government cannot guarantee that the pesticides used everyday meet the current standards for protecting the health of Canadians and the quality of the environment.

The Standing Committee on Environment and Sustainable Development asked the Agency to provide work plans and an annual status report on key issues such as re-evaluating old pesticides. One committee member stated that the Office enabled the committee to apply "the due diligence that the public expects us to give to something as important as the whole issue of pesticides." The Standing Committee on Agriculture and Agri-Food also asked the Agency to provide biannual progress reports and asked the Commissioner of the Environment and Sustainable Development to help them review the reports.

4. Modernization of Human Resources Management, April 2000 Report of the Auditor General (Chapter 9); Recruiting for Canada's Future Public Service, December 2001 Report of the Auditor General (chapters 2 and 3)

In February 2003, the government introduced the *Public Service Modernization Act* to update human resource management. The Standing Committee on Government Operations and the Senate National Finance Committee extensively reviewed the legislation. We attended these hearings and noted that the legislation was an improvement over the existing system and would improve human resource management. The Act received Royal Assent in November 2003.

This Act was developed, in part, due to our work in this area and we are committed to reporting to Parliament on the progress made in implementing the legislation.

In April 2000, we published a study on the roles and responsibilities for human resource management in the federal public service. We saw the need to modernize systems and practices. In 2001, the Public Accounts Committee held several hearings and recommended legislative changes and streamlining staffing. The government established a task force to look at modernizing human resources management. In December 2001, we published two chapters on recruitment that outlined principles for a new staffing regime and made recommendations for needed changes to current practices. The Public Accounts Committee held hearings on these chapters and supported our recommendations.

5. Review of the Estimates process

In March 2003 we published *Parliamentary Committee Review of the Estimates Documents*, which provides guidance to committees on reviewing expenditure plans and performance reports. In 2003–04, on four occasions, we helped committees prepare for hearings by discussing how to best review the Estimates. We have received a positive reaction from parliamentarians on the guidance we provide to committees.

Endorsement of our recommendations by Parliament

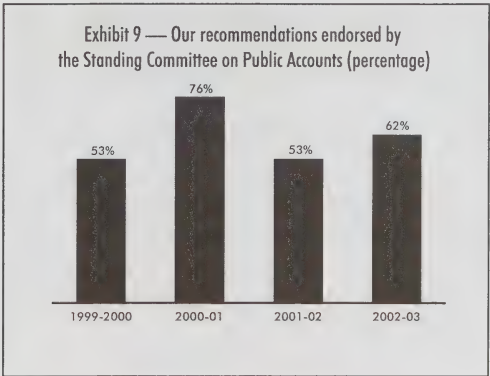
Our medium-term result

Parliament endorses our recommendations through its committees.

What we achieved

In its reports, the Standing Committee on Public Accounts endorsed 62 percent of our recommendations that it reviewed in 2002–03.

In 2002–03, the Public Accounts Committee endorsed 62 percent of our recommendations, a result that is consistent with the previous year. Committee reports from hearings, in many cases, are issued the following fiscal year; therefore, we are reporting on recommendations from our 2002–03 performance audits (Exhibit 9). To determine the percentage, we calculate the number of audit recommendations reviewed by the Public Accounts Committee and those endorsed in its reports (see endnote 3 on page 60).



The Public Accounts Committee often requests departments to submit action plans and progress reports on implementing the recommendations made in our reports. We believe that this also represents a strong endorsement of our work.

How well our recommendations are implemented

Our medium-term result

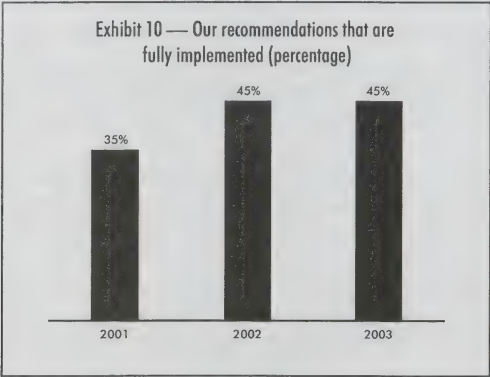
Organizations we audit implement our recommendations.

What we achieved

Departments and agencies fully implemented 45 percent of our 1999 recommendations.

By the end of 2003, 45 percent of our 1999 recommendations were fully implemented and 16 percent had been substantially implemented (Exhibit 10). We measured our impact on government accountability, operations, and services by the percentage of recommendations that have been implemented after a four-year period. In 2002, we modified this indicator to better measure how departments are implementing our recommendations. In 2004, we will establish a baseline that will enable us to set a target (see endnote 4 on page 60).

Departments and agencies are ultimately responsible for taking corrective action and improving management practices. We encourage them to implement our recommendations and we monitor their performance in doing so.



The percentage of recommendations fully implemented in 2003 is identical to that in 2002. The international peer review of our performance audit practice noted that the Office could improve its practices by ensuring that recommendations were more specific and action-oriented. We have an action plan to address this area and are working to increase the percentage of recommendations fully implemented. Our action plan includes a new approach to developing and drafting recommendations. We are also encouraged by a recent survey of the organizations we audit; the majority said that they intend to implement our audit recommendations.

Progress toward sustainable development

Our medium-term result

Organizations we audit meet the commitments made in their sustainable development strategies.

What we achieved

We reported on the extent to which departments are meeting the commitments they made in their sustainable development strategies.

Twenty-five departments and agencies are required to prepare sustainable development strategies and update them every three years. We published *Sustainable Development Strategies—Making a Difference*, which sets out our expectations for the third-round of strategies. The Environment and Sustainable Development Coordinating Committee endorsed the expectations and encouraged all departments to meet them when preparing their strategies. These strategies were tabled in Parliament in February 2004.

In the Commissioner's 2003 Report, Chapter 3, Sustainable Development Strategies: Case Studies, we examined the extent to which four departments were meeting some of the commitments they made in their strategies. The audit found that more leadership and effort is required to support sustainable development in Canada. As part of a parliamentary hearing on this chapter, the Standing Committee on Environment and Sustainable Development questioned Human Resources Development Canada on its progress in implementing its strategy, including researching how the Kyoto Accord will affect the labour market and the promotion of "green" employment in Canada.

Perceptions of our performance from the organizations we audit

Our short-term result

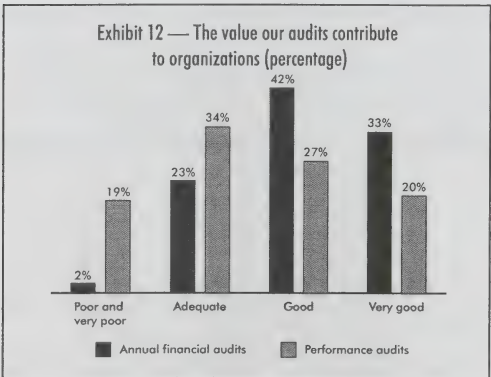
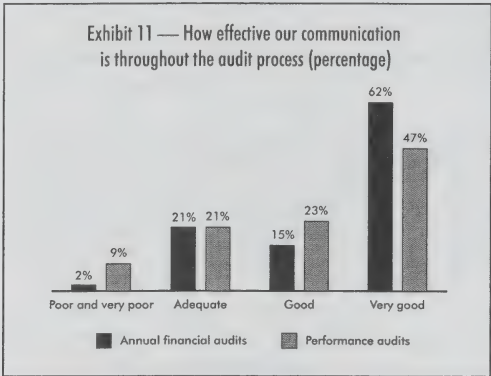
Our work is useful to federal and territorial organizations.

What we achieved

- Seventy-seven percent of chief financial officers and audit committee chairs found that our communication during the annual financial audit process was good or very good.
- Seventy percent of deputy ministers (or equivalents) found that our communication during the performance audit process was good or very good.
- Chief financial officers and audit committee chairs found that 75 percent of our annual financial audits were good or very good at contributing value to the organization.
- Deputy ministers (or equivalents) found that 47 percent of performance audits were good or very good at contributing value to the organization.

In 2003, the annual performance assessment surveys we send to organizations were redesigned and their scope was expanded to apply to all audit products. We will use the results from the 2003 surveys as a baseline measure to track trends in our performance. In addition to quantitative data, the surveys provided qualitative data to help audit teams improve their work (see endnote 5 on page 60).

It is clear from exhibits 11 and 12 that performance audits did not score as well as the annual financial audits. These are baseline measures; we will conduct a survey every two years for financial audits and every year for performance audits. Overall the majority of organizations we audit are satisfied with our performance. Where our organizations have suggested improvements, we are taking corrective action.



We are also continuing to collect data on our performance in conducting special examinations of Crown corporations and in auditing the government’s summary financial statements. This will enable us to measure our performance over time and establish performance targets.

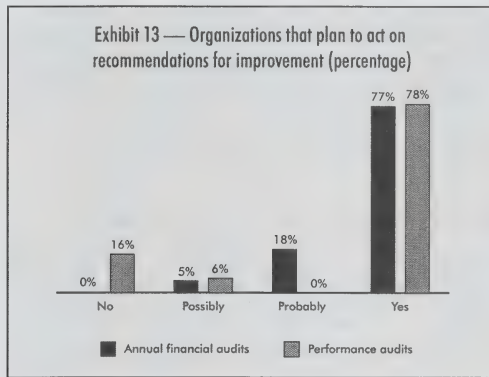
Our short-term result

Organizations we audit accept our findings and recommendations.

What we achieved

Seventy-eight percent of organizations we audit intend to act on our recommendations for improvements.

The majority of organizations we audit plan to act on our recommendations for improvement (Exhibit 13). This was also confirmed in our May 2003 Status Report; the Auditor General concluded that the Office was satisfied with the progress made in four of the six follow-up audits.



Communicating our message to the media and public

Our analysis of coverage in 2003–04 indicates that our messages were well understood by the media, and, with a few exceptions, were reported accurately. Messages contained in the Auditor General’s five reports and in the Report of the Commissioner of the Environment and Sustainable Development were communicated to the media clearly and effectively.

Media coverage tends to stimulate interest in our work on the part of Canadians. This was especially apparent after the tabling of the November Report, which generated an unusually large number of inquiries from the public. In 2003–04, the Office received approximately 2,077 inquiries from the public, including over 330 for the Commissioner of the Environment and Sustainable Development, which is significantly higher than previous years.

To better inform Canadians about the role and work of the Office, many staff members, including the Auditor General and the Commissioner of the Environment and Sustainable Development, made presentations across the country. In 2003–04 the Auditor General delivered 29 speeches, the Commissioner gave 16, and the assistant auditors general gave 6. In total, these speeches reached some 8,000 Canadians directly. Speaking engagements provide the Office with an opportunity to strengthen our relationships with our stakeholders and link our specific findings to broad, general themes such as accountability and the management of financial information.

We work collaboratively with legislative auditors, governments, and professional organizations.

Territorial governments

We work collaboratively with territorial governments on a wide range of issues and initiatives to improve accountability and public sector management. In the Yukon, the Northwest Territories, and Nunavut we work with government officials and territorial corporations' managers on issues of mutual concern, improvements to systems and processes, and improvements to public accountability. Our reports to northern legislative assemblies are available on our Web site.

Legislative auditors and professional organizations

Our employees participate in many professional organizations that contribute to the improvement of legislative auditing such as the Canadian Evaluation Society, the Institute of Public Administration of Canada, the Canadian Institute of Chartered Accountants, the CCAF-FCVI Inc., the Financial Management Institute, and the Institute of Internal Auditors. We are also involved with the Panel of External Auditors of the United Nations.

As a member of international organizations, we engage in efforts to strengthen legislative auditing and its institutions around the world. We are also committed to helping our Office strengthen its legislative audit practice through our relations with other audit institutions and international organizations involved in public sector accounting, auditing, and accountability activities. Key players in establishing these international standards include organizations like the International Federation of Accountants and the International Organization of Supreme Audit Institutions (INTOSAI).

INTOSAI. The Office plays an active role in INTOSAI. The Auditor General is the chair of INTOSAI's Working Group on Environmental Auditing (WGEA) and the Commissioner of the Environment and Sustainable Development is the associate chair. Together, they provide leadership to the working group. The working group assists 185 audit institutions to better understand environmental auditing and encourages them to use their audit mandates for environmental protection and sustainable development.

In 2004, the WGEA redesigned its Web site and prepared, in conjunction with the INTOSAI Development Initiative, a training course on environmental auditing. This course was piloted in Asia and Africa. The WGEA also produced two papers, *Auditing Water Issues: Experience of Supreme Audit Institutions* and *Towards Auditing Waste Management*.

The Auditor General also chairs the sub-committee on Supreme Audit Institutions (SAI) independence of INTOSAI's Auditing Standards Committee. Over the last few years, the sub-committee has been developing provisions to illustrate how the eight core principles of SAI independence might be applied. In 2003, the sub-committee surveyed SAIs to measure whether they are able to adhere to the core principles of independence. They also benchmarked guidance from INTOSAI's Code of Ethics and Auditing Standards on independence with the principles on independence from the International Federation of Accountants. In April 2004, the Auditor General presented this work at a United Nations and INTOSAI seminar on SAI independence in Vienna.

Over the past few years, we have assisted the Russian Accounts Chamber, the Supreme Audit Institutions (SAI) of Russia, develop a performance audit capability. We are also participating in a project to strengthen the auditing capacity of francophone countries from the African Organization of Supreme Audit Institutions. We recently adopted a strategic framework and three-year strategy for doing international work.

CCOLA. The Office is a member of the Canadian Council of Legislative Auditors (CCOLA), which comprises the ten provincial legislative auditors; the Auditor General of Canada; and an associate member, the Auditor General of Bermuda. We participate on seven committees and working groups of CCOLA.

With our provincial counterparts, we are planning two collaborative audits in the health sector:

- The first audit looks at the health performance indicator reports that will be published by the federal, provincial, and territorial governments in November 2004.
- The second audit looks at government-sponsored drug benefits programs at the federal level and in seven provinces, which will be reported in the coming year.

We are also working with the auditors general of New Brunswick and British Columbia on an audit on salmon stocks, their habitat, and salmon aquaculture that will be reported in October 2004. All three auditors general will issue separate reports on their findings.

The Fellowship Program

Over the next three years, the Office will work with the CCAF-FCVI Inc. and the Canadian International Development Agency (CIDA) to further improve the Fellowship Program. The CCAF's International Audit Office Assistance Program (Fellowship Program) was established in 1980 to help strengthen performance auditing in national audit offices. Funded by CIDA, the program brings auditors from selected national audit offices to Canada for nine months of training in performance auditing, accountability, good management, and governance. Training is provided by our Office and the Bureau du vérificateur général du Québec. The Program has graduated over 140 fellows from 49 developing countries.

We provide a respectful work place in which our diverse workforce can strive for excellence and realize their full career potential, while operating effectively.

The Office employs professionals

As an organization that audits most government activities, we need employees with post-graduate expertise in many fields—accounting, statistics, economics, engineering, law, social and environmental sciences, public administration, human resources, and information technology. These employees represent 70 percent of staff located in offices in Ottawa, Vancouver, Edmonton, Montréal, and Halifax. In addition, our audit support staff specialize in information technology, human resources, knowledge management, communications, finance, and administration. One of the highest risks for the Office is not having enough employees with the required competencies to carry out our mandate.

Employee satisfaction

Increasing employee satisfaction by improving the workplace and increasing delegation to all employees is a priority for the Office. In 2003–04 our turnover rate for audit professionals was 10 percent, as compared to 15 percent in 2002–03 and 17 percent in 2001–02. In 2004, we conducted a survey to measure how we were doing. We found the following:

- Our employees have a very high level of employee satisfaction. Staff satisfaction is based on the Office's ability to provide meaningful work and job challenge, tangible rewards, and good feedback to employees.
- Delegation has improved to all employees at all levels of the organization.
- Seventy percent of staff stated that the Office is one of the best organizations to work.
- Seventy percent of staff felt that the Office provided them with opportunities to learn new things.
- Eighty-eight percent of staff are proud to work for the Office.
- Promotional opportunities continue to be a concern. While progress has been made, we are continuing to explore ways to address this issue.

The survey results will be analyzed by an employee committee during the summer of 2004. (See endnote 6 on page 60).

Employment equity

In 2003–04, the Office revised its Code of Values, Ethics, and Professional Conduct which provides guidance for conflict of interest matters, post employment measures, and resolving disputes. Our code follows Treasury Board's Values and Ethics Code for the Public Service.

The Canadian Human Rights Commission audited our Office this year and found us in compliance with all 12 areas that they measure. In addition, we launched our policies on employment equity and workplace accommodation.

Official languages

For internal use and, keeping in mind our commitments, we are monitoring the second language proficiency of our management categories. Forty-two percent of our assistant auditors general and principals have met or exceeded the language requirements we established recently with our Official Languages Policy. Sixty percent of our directors have met or exceeded the language requirements (see endnote 7 on page 60).

We spent approximately \$450,000 on language training in 2003–04 as compared to \$275,000 in 2002–03. These expenditures included immersion language training for management, evening classes for staff, in-house teachers on contract, language training software, and newspapers. These expenditures do not include the salary costs of staff attending training.

Our goal is to have all of our assistant auditors general and principals and 70 percent of our directors meet or exceed our language requirements by March 2007.

Operating effectively

In 2003–04 we improved the way we allocate and reallocate our resources. This has resulted in better planned and managed audits, and improved the effectiveness and impact of our work. However, we still have more to do in this area.

Knowledge management. The Office continues to make progress in initiatives that enhance knowledge management. For example, we expect that our staff can access the knowledge and tools they need to do their work, as quickly as possible. Our Intranet has become a tool of preference that delivers methodology, research resources and tools, and information about the organizations we audit.

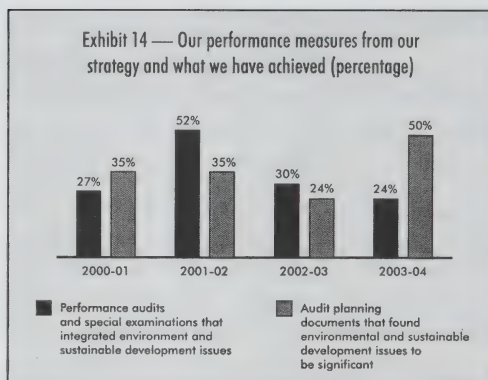
Our Knowledge Centre (library and records) supports the Office's research needs. It responds to over 3,000 research requests and manages over 19,000 books, journals, and electronic resources. The centre has started handling and archiving electronic records.

In 2003, the Knowledge Management Group assumed responsibility for implementing the Management of Government Information (MGI) Policy and managing the content of our Web and Intranet sites. We have redesigned our Web site to incorporate the government's common look and feel standards, and will phase in the MGI policy over a three-year period.

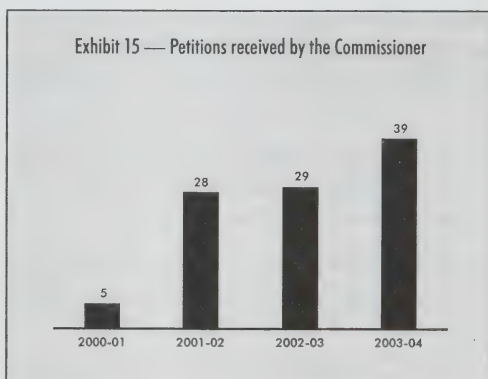
Several government departments, legislative audit offices, and professional organizations are interested in our knowledge management work, and we have shared our experiences with presentations.

Sustainable development strategy. Since 1997, the Office has voluntarily produced a sustainable development strategy. Our 2004–06 strategy ensures that the environmental consequences of the federal government's activities are considered as we plan, conduct, and report on our audit work. While the focus of our strategy has not changed, we plan to provide our auditors with better tools to do their work.

Exhibit 14 lists the performance measures from our strategy and what we have achieved. The two measures are not directly linked; one looks at audits reported in one fiscal year and the other looks at planning documents. In our 2004–06 strategy, we use a more structured approach to considering environmental risks and have modified our indicators and measures accordingly. Further information on our strategy can be found on our Web site.



Coordinating the environmental petitions process. In 2003–04, the Commissioner received 39 environmental petitions (Exhibit 15). The petitions process allows Canadians to voice their concerns about environmental issues to federal ministers and departments, and to obtain a response. The issues covered by petitions expanded to include endangered species, contaminated federal land and harbours (including former military training sites), environment and trade, the effects of genetically-engineered crops on soil, radioactive waste, invasive species, nuclear liability, and the transboundary movement of hazardous waste.



We audited four departmental petition responses to see whether departments were meeting the commitments made to petitioners. Our audit also raised broader issues for parliamentarians to consider. The issue of Trichloroethylene Regulations and water quality guidelines was the first time that a petition was discussed in a parliamentary hearing. During the Standing Committee on the Environment and Sustainable Development hearing, the Minister of Health was asked to respond to reasons for extensive delays in revising drinking water guidelines that involve toxic substances such as trichloroethylene. The Standing Senate Committee on Fisheries and Oceans, in its November 2003 Interim Report, described how environmental and fish habitat concerns can be brought to the fore by the environmental petitions process. It also noted that Fisheries and Oceans Canada continues to be one of the most petitioned departments.

Comptrollership. As part of our ongoing commitment to the government's comptrollership initiative, we conducted a comptrollership capacity assessment in 2003–04. The results of the capacity assessment and action plan are available on our Web site.

This assessment helped us identify areas where we can improve our comptrollership and management practices. The capacity assessment confirmed that the Office

- has a culture that supports effective financial management and control;
- over time, has developed a robust quality management regime; and
- encourages continual improvement and external review of its practices and processes.

The Office has developed a three-year action plan to address opportunities for improvements identified in the assessment. In 2003 the Treasury Board Secretariat introduced the Management Accountability Framework. The Framework is intended to bring together the principal elements of modern comptrollership, human resources modernization, service improvement, and government on-line. As we adapt our management systems and practices, we will take the framework into consideration.

Risk management. As part of our comptrollership initiative, we are integrating effective risk management into the Office's planning process. Numerous elements of effective risk management are in place; however, these elements need to be managed in a systematic and comprehensive manner.

The Office is improving its integrated risk management practices by aligning existing systems and practices for identifying, assessing, and reporting risks. This year we reviewed our corporate risk profile, formalized a framework, approved a risk management policy, and assessed identified risks. By March 2005, we will have established risk tolerances and implemented communication, training, and reporting plans.

Section IV—Financial Performance

Parliamentary appropriations used

In 2003–04, the Office used \$71.8 million of the \$74.4 million in parliamentary appropriations approved. The \$74.4 million comprised of \$66.5 million in Main Estimates and a further \$7.9 million in Supplementary Estimates and adjustments and transfers. Of the \$7.9 million:

- \$3.5 million was for work resulting from changes made to our statutory audit responsibilities, financial audits, travel, and communication costs directly related to our audits and administrative costs.
- \$0.5 million was for the space renewal project of our Ottawa office.
- \$3.9 million in Supplementary Estimates, adjustments, and transfers were more routine in nature, including carry-forward funding and salary adjustments.

The Office lapsed \$2.6 million in 2003–04. We received new funding half-way through the year and were not able to staff new positions as quickly as we would have liked. As a result, we had to delay planned work on performance audits; assessments of controls in government as part of our audit of the financial statements of the Government of Canada; and investing in our training and audit methodology.

Like other government departments and agencies, subject to parliamentary approval, the Office may carry forward up to five percent of its operating budget (based on Main Estimates program expenditures) into the next fiscal year. The actual carry forward amount is based on lapsed funds and parental and severance benefits incurred in the year. For 2003–04, the Office has requested that it be allowed to carry forward the maximum carry forward amount—\$2.9 million.

Full-time equivalents used

The Office used 558 full-time equivalent (FTE) employees in 2003–04, which represented 96 percent of our budget for 580 FTEs. This is a decrease in FTEs of 7 from last year. In 2002–03, we used 565 FTEs, representing 99 percent of our budget for 570 FTEs. The increase in budgeted FTEs is a result of new funding received in 2003–04 to meet core operational requirements.

As at 31 March 2004, the Office had 586 employees. The employment of students, part-time work, and employee turnover explain the difference between the number of employees and the number of FTEs used over the year.

Cost of operations

In 2003–04, the net cost of operations for the Office was \$79.4 million, as reported in our audited financial statements on page 47. This is an increase of \$1.1 million from 2002–03, largely due to increased costs for employee salary and benefits of about \$2.3 million, offset by savings due to seven fewer FTEs and lower overtime.

The largest increase in costs was for the annual financial audits of Crown corporations, territorial governments, and other organizations (\$1.8 million). The costs of performance audits had the second largest increase (\$1.2 million), followed by special examinations of Crown corporations (\$0.5 million).

Our professional practice costs (\$1.4 million) had the largest decrease, followed by the audit of the summary financial statements of the Government of Canada (\$1.3 million).

Also of importance is the comparison of planned spending to actual costs. The preparation of our *2003–04 Report on Plans and Priorities* was based on planned spending of \$74.3 million. After preparing the report, we received parliamentary approval for additional spending and updated our budget to reflect planned spending of \$80.0 million. The revised planned spending is included in our *2004–05 Report on Plans and Priorities*. Budget variances provided in this section are based on revised planned spending.

The Office charges all direct salary, professional service, travel and other costs associated with the delivery of individual audits and professional practice projects directly to them. All other expenses, including services provided without charge, are treated as overhead and allocated to audits and professional practice projects based on the direct hours charged to them.

The 2003–04 international peer review of our performance audit practice recommended that we review the cost of individual audits with more analyses of the comparative costs of audits and possibly the cost elements of individual audits to determine whether the resources allocated to them reflect the needs of the audit. By March 2005, we will refine our guidelines used to plan and monitor performance audits to address the level of effort normally associated with each stage of the audits, communicate these refinements, and refine our approval and monitoring processes. These refinements, combined with other planned work supporting our strategic initiative on operating more effectively, should lead to reduced costs of individual audits and professional practice projects and maintain the quality of our work.

A cost and budget variance analysis for each product line of legislative auditing follows. The actual costs are those reported in our financial statements on page 47. The costs of individual audits completed during 2003–04 and the Office’s audit effort by entity are published in tables 10 and 11. These two tables are available on our Web site.

Performance audits and studies

Budget	2003–04	\$42.6 million
Actual costs	2003–04	\$39.6 million
Actual costs	2002–03	\$38.4 million
Budget variance—decrease		\$ 3.0 million (7 percent)
Cost variance—increase		\$ 1.2 million (3 percent)

The costs of the performance audits and studies increased due to higher salary and overhead costs, offset by reduced employee hours directly charged to these audits. The budget variance is a result of lower than planned use of employee hours, due in part to an inability to staff positions that were funded mid-fiscal year, and of the additional demands placed on us by the financial audit practice.

Most of our performance audits take place over two years, requiring us to manage budgets that cross fiscal years. In 2003–04, we published:

- 26 chapters at an average cost of \$1.1 million each, compared to 21 chapters in 2002–03 at an average cost of \$1 million.
- 6 performance audit status reports at an average cost of \$600,000 each, compared to 5 status reports in 2002–03 at an average cost of \$500,000.

Budgets are established for planned hours and planned costs of work. We manage costs at an office-wide level and at an individual audit level. The hours used on individual audits have the most significant impact on actual costs.

At the end of the planning phase of an audit, we establish a budget after seeking advice from an advisory committee on the objectives of the audit, the general approach to gather evidence, and the significant matters and issues that we plan to report. Actual time required to do an audit can exceed budget for a number of reasons. For example, during the examination phase, we may decide to expand the scope of planned audit work or audit procedures may take more time than planned. Additional hours may also be needed to discuss a draft report and obtain comments from the organization or organizations we audit.

Employee turnover in a portion of our audits is inevitable and we try to minimize its impact by using a common performance audit methodology. The quality of our audit products and professional standards also require our audit teams to have collective knowledge of the subject matter necessary to fulfill the requirements of the audit. Cost increases due to employee turnover are largely attributable to the learning time required for new employees.

Increased costs can also result from external factors affecting the operations of the organizations we audit.

Annual financial audits of Crown corporations, territorial governments, and other organizations

	2003–04	2002–03
Budget	\$19.1 million	\$18.5 million
Actual costs		
Crown Corporations	8.2 million	8.3 million
Other corporations and organizations	7.3	6.3
Territorial organizations	4.9	4.9
International organizations	2.0	1.1
Total actual costs	\$22.4 million	\$20.6 million
Budget variance—increase	3.3 million (17 percent)	
Cost variance—increase	1.8 million (9 percent)	

The costs of annual financial audits of Crown corporations, territorial governments, and other organizations increased due to the Advancing Audit Practices Project, new audit work for the Canada Customs and Revenue Agency, audit work for international organizations, new professional standards,

and unforeseen audit issues. Cost increases due to increased salary and overhead costs also contributed to the budget variance.

Advancing Audit Practices Project. In 2003–04, the Office completed the implementation of new audit tools and a new methodology for virtually all our annual audits of Crown corporations and other entities. The new audit methodology places greater emphasis on a risk-based approach designed to focus audit procedures on matters of higher risk and significance. The methodology also encourages auditors to place greater reliance on internal controls in the systems and practices used by an organization. The implementation of this methodology should contribute to a more efficient and effective audit process. In many cases, the actual hours required to assess controls has exceeded budgets for those entities in which the work has been carried out and has contributed to increased time spent on our financial audits. As part of the assessment of these controls, we identify weaknesses in controls and bring them to the attention of management with recommendations for improvements. As these improvements are implemented, we continue to anticipate that we will be able to place more reliance on controls.

We began implementing this new methodology three years ago and set a target to reduce the hours for these audits by 15 percent by the end of 2004–05. We are not progressing as quickly as was expected. However, the Office remains fully committed to achieving our objectives of reducing audit work in areas of low risk and adopting more efficient audit processes. This must be done in the context of professional standards. In the past few years, we have seen an increase in the number and complexity of professional standards which have required us to expand and/or introduce other audit procedures.

Canada Customs and Revenue Agency. The increase in the cost of the financial audits of other corporations and organizations is largely attributable to our audit of the financial statements of the Agency. In the 2003 Budget, the government stated that it would implement its commitment to present its financial statements on a full accrual accounting basis, including the accrual of tax revenues, beginning in 2002–03. In addition, the government decided to provide the 31 March 2002 comparative figures on an accrual basis. This required us to carry out additional audit work at the Agency in 2003–04.

International organizations. The Office is responsible for the audits of two international organizations—the International Civil Aviation Organization (ICAO) and the United Nations Educational Scientific and Cultural Organization (UNESCO). The audits are done on a cost recovery basis and we balance our level of effort on the financial audits with performance audit work that we do for these organizations. In 2003–04, the cost of the financial audits of ICAO and UNESCO increased largely due to the cyclical nature of the UNESCO audit (it is a biennial audit), time needed to address audit issues, and the implementation of new audit methodology and tools that should lead to more efficient audits in the future.

New professional standards. Over the past year, a number of new accounting and auditing standards were issued. These new standards required increased reporting and disclosure on the part of the entities we audit and gave us additional responsibilities as auditors. Many of these new requirements have been introduced in response to concerns about corporate reporting and a series of corporate failures in the United States. New accounting standards that impacted our work were accounting for financial instruments, derivatives, and guarantees. Our responsibility as auditor increased in those complex areas and others, such as with other public documents that include financial statements that we audit. Each major change in a professional standard must be reflected in our audit approach.

Audit of the summary financial statements of the Government of Canada

Budget	2003–04	\$5.1 million
Actual costs	2003–04	\$4.4 million
Actual costs	2002–03	\$5.7 million
Budget variance—decrease		\$0.7 million (14 percent)
Cost variance—decrease		\$1.3 million (23 percent)

Reduced hours spent on the financial audit of the summary financial statements of the Government of Canada outweighed increased salary and overhead costs, resulting in an overall decrease of \$1.3 million. The 2003–04 actual costs were more in line with the 2001–02 costs—two years ago—of \$4.6 million. The 2002–03 costs were unusually high due to the implementation of the Financial Information Strategy (FIS), which required departments and agencies to implement new accounting policies for inventory, capital assets, environmental liabilities, and in other areas. This required us to do more work in 2002–03 including the examination of over \$40 billion newly recorded assets and \$40 billion in newly recorded liabilities.

We also reduced our costs in 2003–04 by adopting a new approach for auditing selected departments. We adopted a rotational audit strategy whereby we limit our work on selected departments to planning and detailed audit work in high risk areas—with more extensive audit work being undertaken on a three-year rotational basis.

We would have liked to have done more work on the assessment of financial controls in departmental accounting and management information systems that were implemented as part of FIS. Some of this work was delayed due to a lack of resources and will be done in 2004–05.

Sustainable development monitoring activities and environmental petitions

Budget	2003–04	\$3.1 million
Actual costs	2003–04	\$2.6 million
Actual costs	2002–03	\$2.7 million
Budget variance—decrease		\$0.5 million (16 percent)
Cost variance—decrease		\$0.1 million (4 percent)

Spending on sustainable development monitoring activities and environmental petitions is composed of the costs of our audits of sustainable development strategies and the costs of co-ordinating the petitions process, monitoring responses, and auditing actions taken by departments to fulfill commitments made in petition responses. Our petitions process work is reported each year in the Report of the Commissioner of the Environment and Sustainable Development.

In 2003–04, the number of petitions received increased from 29 to 39 and we improved our procedures to better ensure that we fully address petitioners' questions. This resulted in increased time spent on these areas compared to 2002–03, which was offset by fewer hours spent producing the chapters on petitions and sustainable development strategies.

Special examinations of Crown corporations

Budget	2003–04	\$4.2 million
Actual costs	2003–04	\$4.3 million
Actual costs	2002–03	\$3.8 million
Budget variance—increase		\$0.1 million (2 percent)
Cost variance—increase		\$0.5 million (13 percent)

Crown corporations are required to initiate a special examination of their organizations at least once every five years. We perform about 45 special examinations over five years. Costs vary depending on the number of examinations under way in a year and the nature, size and complexity, and risk of the corporation being examined. In 2003–04, we worked on 17 special examinations, compared to 12 in 2002–03. This planned workload increase, combined with increased salary and overhead costs, led to the cost increase for 2003–04 compared to the previous year.

We completed seven special examinations in 2003–04 compared to five in 2002–03. Special examinations completed in 2003–04 are reported in table 10. This table is available on our Web site.

Assessments of agency performance reports

Budget	2003–04	\$1.1 million
Actual costs	2003–04	\$1.0 million
Actual costs	2002–03	\$0.9 million
Budget variance—decrease		\$0.1 million (9 percent)
Cost variance—increase		\$0.1 million (11 percent)

Three government agencies—the Canadian Food Inspection Agency, the Canada Customs and Revenue Agency, and Parks Canada Agency—are required to produce annual reports that include information on their performance. The Office is required under legislation to assess the fairness and reliability of that performance information. The costs of this product line increased due to increased salary costs and overhead costs and the use of more senior staff to do this work.

Professional practice

Budget	2003–04	\$5.8 million
Actual costs	2003–04	\$6.0 million
Actual costs	2002–03	\$7.4 million
Budget variance—increase		\$0.2 million (3 percent)
Cost variance—decrease		\$1.4 million (19 percent)

In 2003–04, our costs in this area decreased by \$1.4 million, compared to 2002–03. Note 8 of the audited financial statements (page 55) provides a breakdown of expenses by type for 2003–04 with comparative figures for 2002–03.

The decreased spending in this area is mainly related to methodology and knowledge management. In 2002–03, we completed the Advancing Audit Practices Project to implement new tools and methodology for our financial audits. We also had a modest reduction in our investment in methodology projects to support our performance audit and special examination audit practices. This was due to the deferral of methodology projects due to lack of resources.

The cost of international activities increased due to a planned increase in our work to support commitments made in our role as Chair and Secretariat of the International Organization of Supreme Audit Institutions (INTOSAI) Working Group on Environmental Auditing.

Space renewal

In working with Public Works and Government Services Canada, we completed the space renewal project for our employees at our Ottawa office. Renovations began in January 2002. As planned, we spent a further \$2 million in 2003–04 on furniture and equipment bringing total actual costs to \$4.2 million. Accordingly, over the life cycle of the space renewal project, we exceeded planned costs for furniture and equipment by \$0.7 million. Increased costs were due to an underestimation of actual costs; changes made to accommodate an increase in the number of Office employees; and improvements, which became apparent as construction progressed. The cost of acquiring furniture and equipment for space renewal is capitalized in our financial statements in accordance with generally accepted accounting principles.

Financial tables

Table 1 Summary of voted appropriations (\$ millions)

Financial Requirements by Authority		2003–04		
Vote		Total Main Estimates	Total planned spending	Total actual spending
Legislative Auditing				
20	Operating expenditures	57.8	57.8	66.2
20	Grants and contributions	0.4	0.4	0.4
(S)	Contributions to employee benefit plans	8.3	8.3	7.8
Total		66.5	66.5	74.4

Total authorities of \$74.4 million include \$66.5 million in Main Estimates and \$7.9 million in Supplementary Estimates, adjustments, and transfers.

Table 2 Comparison of total planned spending to actual spending (\$ millions)

2003–04				
Legislative Auditing	Total Main Estimates	Total planned spending	Total authorities	Total actual spending
Full-time equivalents	–	560	580	558
Operating expenses	66.1	66.1	74.0	71.4
Grants and contributions	0.4	0.4	0.4	0.4
Total gross expenditures	66.5	66.5	74.4	71.8
Non-responsible revenues	(0.8)	(0.8)	(0.8)	(0.9)
Cost of services provided by other departments	8.6	8.6	8.6	8.8
Net cost of the program ¹	74.3	74.3	82.2	79.7

¹ The net cost of operations reported in our audited financial statements, prepared in accordance with generally accepted accounting principles (GAAP), is \$79.4 million or \$0.3 million less than the total actual spending reported above. Accounting for capital assets and employee benefit makes up the difference.

Table 3 Historical comparison of total planned spending to actual spending (\$ millions)

	2003–04					
	Actual 2001–02	Actual 2002–03	Total Main Estimates	Total planned spending	Total authorities	Total actual spending
Legislative auditing	62.5	71.7	66.5	66.5	74.4	71.8

Table 4 Revenues: Respendable and non-respendable (\$ millions)

	2003–04				
	Actual 2001–02	Actual 2002–03	Planned revenues	Total authorities	Actual
Non-respendable revenues	0.9	1.3	0.8	—	0.9

The Office charges direct costs for the audits of the International Civil Aviation Organization and the United Nations Educational Scientific and Cultural Organization (UNESCO). The funds are not used by the Office but returned to the Consolidated Revenue Fund as non-respendable revenue.

Table 5 Transfer payments (grants and contributions) (\$ millions)

	2003–04					
	Actual 2001–02	Actual 2002–03	Main Estimates	Total planned spending	Total authorities	Actual
Contribution	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4

The Office provides financial support to the CCAF-FCVI Inc. in the form of annual contributions. The mission of the CCAF-FCVI Inc. is to provide exemplary leadership, and build knowledge and capacity for effective governance and meaningful accountability, management, and audit. The public sector is the main focus and beneficiary of its work.

Table 6 Contingent liabilities (\$ millions)

List of contingent liabilities	Amount of contingent liability		
	31 March 2002	31 March 2003	Current as of 31 March 2004
Claims, pending, and threatened litigation	—	—	—
Litigations	5.0	5.3	5.4
Total	5.0	5.3	5.4

In 2000–01, the Public Service Alliance of Canada filed a pay equity suit against the Crown alleging that discrimination based on sex had occurred between 1982 and 1997 in seven separate employers. The Office, although not a party to the suit, is one of the seven employers named in the suit. The suit requests that the Treasury Board or the responsible employer retroactively increase the wage rates of employees of specific separate employers to remedy the discrimination. No amount is specified in the claim. In the opinion of management, the estimated amount of the contingent liability for employees of the Office of the Auditor General employed by the Office between 1982 and 1997 is about \$5.41 million. Further, in the opinion of management, the outcome of the suit is not determinable at this time and accordingly, no liability has been recognized in the financial statements.

Table 7 Contracting activity for professional services

Table 7 highlights the Office's contracting activity for professional services in 2003. The Auditor General's power to enter into contracts for professional services is subject to subsection 15(2) of the *Auditor General Act* and not the Government Contracts Regulations. The Auditor General's policy on contracting for professional services requires that contracts for estimated professional fees of \$25,000 or more be awarded through competition, unless they meet one of the three criteria for exemption: the need is one of pressing urgency, it is not in the public interest to solicit bids due to the nature of the work, or there is only one person capable of performing the work.

Contracts that exceed the North American Free Trade Agreement (NAFTA) threshold follow NAFTA rules. The majority of our contracts are for audit-related services to ensure that the appropriate expertise is used in our audit work. This expertise contributes significantly to the quality of our work. Contracts are also awarded for corporate services.

In 2003, the majority of contracts were awarded by the Office on a non-competitive basis. Over 80 percent of these contracts had original values of less than \$15,000. We awarded one contract for \$42,000 on a non-competitive basis for a review of the Office's strategic governance to a contractor who was uniquely qualified to do the work.

	Original contracts for less than \$25,000 ¹			Original contracts for \$25,000 or more ¹		
	(\$ thousands)	Number	Percentage	(\$ thousands)	Number	Percentage
Competitive contracts	0	0	0	693.0	16	94.1
Non-competitive contracts	3,443.6	425	100.0	42.0	1	5.9
Total	3,443.6	425	100.0	735.0	17	100.0

¹Fees only

Table 8 Compensation and benefits

The following is a summary of compensation and selected benefits paid to the Office employees by level. Office employees receive benefits comparable to other federal government employees, which are not included in this table.

Position	FTEs ¹	Salary (\$)	Bilingual bonus (\$)	Performance pay (\$)	Automobile ² (\$)	Club membership (\$)	Total (\$)
Auditor General	1	257,800 ³			3,792	551	262,143
Deputy auditor general	0.1	177,800–212,830		0–14,000			177,800–226,830
Assistant auditors general and Commissioner of the Environment and Sustainable Development	11	126,430–167,295		0–14,000		551 ⁴	126,430–181,846
Senior principals	4	100,740–145,950		0–11,250			100,740–157,200
Principals	58	100,740–129,930		0–11,250			100,740–141,180
Directors	99	75,060–104,250		0–9,000			75,060–113,250
Auditors	208.9	30,750–76,000	800	0–3,000			30,750–79,800
Audit service officers	63	46,125–76,875	800				46,125–77,675
Audit service specialists	113	28,894–56,795	800				28,894–57,595
	558						

¹ Full-time equivalents (FTEs) utilized in the fiscal year 2003–04.

² Taxable benefit for the personal use of an automobile for the 2003 calendar year.

³ The salary of the Auditor General is set by statute under subsection 4(1) of the *Auditor General Act* and is equal to the salary of a puisne judge of the Supreme Court of Canada.

⁴ The Office pays a club membership for the Commissioner of the Environment and Sustainable Development.

Table 9 Travel and hospitality expenses (\$)

	Domestic travel	International travel	Hospitality expenses
Sheila Fraser, Auditor General of Canada	13,012	17,879	3,762
Johanne Gélinas, Commissioner of the Environment and Sustainable Development	4,419	46,673	16,911

Travel. Domestic travel directly supports various Office activities such as our audits of federal department and agencies, Crown corporations, and the territories; speeches about the work of the Office; and our membership in various organizations, such as the Canadian Council of Legislative Auditors and the CCAF-FCVI Inc.

The Office participates in the activities of the International Organization of Supreme Audit Institution (INTOSAI) and serves on a number of its committees and working groups. International travel is also undertaken to audit international activities of departments and agencies, such as the Canadian International Development Agency and the Department of Foreign Affairs and International Trade.

Travel expenses include the cost of transportation, accommodation, meals, and other travel expenses (e.g. incidentals and airport improvement taxes).

Hospitality. Hospitality expenses are incurred to support meetings with parliamentarians, senior officials of government departments and agencies, external advisors, employees of the Office of the Auditor General, and representatives of other organizations to discuss the work of the Office. As the Chair and Secretariat of the INTOSAI Working Group on Environmental Auditing (WGEA), the Office exercises through the Commissioner of the Environment and Sustainable Development its leadership in supporting the WGEA members, and organizing meetings and conferences. In 2003–04, meetings were held in Poland and Peru.

Schedules of the travel and hospitality expenses for Sheila Fraser and Johanne Gélinas are available on our Web site under About Us.

Financial Statements



Office of the Auditor General of Canada
Bureau du vérificateur général du Canada

Management's statement of responsibility

Management of the Office of the Auditor General of Canada is responsible for the preparation of the accompanying financial statements and related information contained in this *Performance Report*. The financial statements have been prepared in accordance with Canadian generally accepted accounting principles. Where alternative accounting methods exist, management has chosen methods that it believes to be appropriate in the circumstances. Where estimates or judgments have been required, management has determined such amounts on a reasonable basis. Financial information disclosed elsewhere in the *Performance Report* is consistent with these audited financial statements.

In meeting its reporting responsibility, management has established and followed policies and procedures and systems of internal control designed to provide reasonable assurance that assets are safeguarded from loss or unauthorized use, operations are in compliance with governing authorities, and financial information is reliable. These internal control systems are periodically tested and evaluated by the internal auditors, and management takes any action necessary to respond appropriately to their recommendations. Management recognizes the limits inherent in all systems of internal control but believes the Office has established effective and responsive systems of internal control through the careful selection of employees, appropriate division of responsibilities, training and other professional development activities, and development of formal policies and procedures.

The Office's Executive Committee oversees management's preparation of the financial statements and ultimately approves the financial statements and related disclosures based on a recommendation from the Office's Audit Committee. As a basis for recommending approval of the financial statements to the Executive Committee, the Audit Committee reviews with management the Office's internal controls over financial reporting and the accounting policies and procedures employed by the Office for financial reporting purposes. The Audit Committee also meets independently with the Office's internal and external auditors to consider the results of their work.

The external auditors' report, as to the fairness of presentation of these financial statements in conformity with Canadian generally accepted accounting principles, is included in this *Performance Report*.

Sheila Fraser, FCA
Auditor General of Canada

Mary Clennett, CA
Comptroller and
Senior Financial Officer

Ottawa, Canada
28 June 2004

Auditors' report

To the Speaker of the House of Commons

We have audited the statement of financial position of the Office of the Auditor General of Canada as at 31 March 2004 and the statements of operations, deficit, and cash flows for the year then ended. These financial statements are the responsibility of the Office's management. Our responsibility is to express an opinion on these financial statements based on our audit.

We conducted our audit in accordance with Canadian generally accepted auditing standards. Those standards require that we plan and perform an audit to obtain reasonable assurance whether the financial statements are free of material misstatement. An audit includes examining, on a test basis, evidence supporting the amounts and disclosures in the financial statements. An audit also includes assessing the accounting principles used and significant estimates made by management, as well as evaluating the overall financial statement presentation.

In our opinion, these financial statements present fairly, in all material respects, the financial position of the Office as at 31 March 2004, and the results of its operations and its cash flows for the year then ended in accordance with Canadian generally accepted accounting principles.

Further, in our opinion, the transactions of the Office that have come to our notice during our audit of the financial statements have, in all significant respects, been in accordance with the *Financial Administration Act* and regulations and the *Auditor General Act*.

*Welch & Company LLP.
Lévesque Marchand S.E.N.C.*

Welch & Company LLP and
Lévesque Marchand S.E.N.C.
Chartered Accountants

Ottawa, Canada
28 June 2004

Office of the Auditor General of Canada
Statement of Financial Position
as at 31 March

	2004	2003
Assets		
Current assets		
Due from the Consolidated Revenue Fund	\$ 7,076,078	\$ 4,549,117
Accounts receivable	913,869	1,235,867
	7,989,947	5,784,984
Capital assets (note 4)	7,130,607	5,781,745
	\$ 15,120,554	\$ 11,566,729
Liabilities and Deficit		
Current liabilities		
Accounts payable and accrued liabilities		
Due to employees	\$ 3,143,515	\$ 2,575,357
Due to others	4,263,283	2,228,197
Vacation pay	2,686,779	2,635,639
Current portion of employee severance benefits	2,728,112	2,536,832
	12,821,689	9,976,025
Employee severance benefits (note 5)	9,770,860	9,307,475
Deficit (note 6)	(7,471,995)	(7,716,771)
	\$ 15,120,554	\$ 11,566,729

Contingencies (note 9)

The accompanying notes are an integral part of these financial statements.

Approved by

Sheila Fraser

Sheila Fraser, FCA
Auditor General of Canada

Mary Clennett

Mary Clennett, CA
Comptroller and
Senior Financial Officer

Office of the Auditor General of Canada
Statement of Operations
for the year ended 31 March

	2004	2003
Expenses (note 7)		
Performance audits and studies	\$ 39,617,157	\$ 38,397,872
Financial audits of Crown corporations, territorial governments, and other organizations	22,350,211	20,618,025
Financial audit of the summary financial statements of the Government of Canada	4,393,421	5,692,527
Special examinations of Crown corporations	4,311,941	3,845,356
Sustainable development monitoring activities and environmental petitions	2,600,368	2,677,215
Assessments of agency performance reports	1,053,166	897,874
Total cost of audits	74,326,264	72,128,869
Professional practice (note 8)	6,028,158	7,426,172
Total cost of operations	80,354,422	79,555,041
Cost recovered		
International audits	824,664	787,658
Other	105,882	484,402
Total costs recovered	930,546	1,272,060
Net cost of operations	\$ 79,423,876	\$ 78,282,981

The accompanying notes are an integral part of these financial statements.

Office of the Auditor General of Canada
Statement of Deficit
for the year ended 31 March

	2004	2003
Deficit, beginning balance (note 6)	\$ (7,716,771)	\$ (8,792,556)
Total cost of operations	(80,354,422)	(79,555,041)
Parliamentary appropriations used (note 3)	71,762,501	71,735,350
Services provided without charge by other government departments (note 7)	8,836,697	8,895,476
Deficit, ending balance	\$ (7,471,995)	\$ (7,716,771)

The accompanying notes are an integral part of these financial statements.

Office of the Auditor General of Canada
Statement of Cash Flows
for the year ended 31 March

	2004	2003
Operating activities		
Cash payments	\$ (66,724,993)	\$ (71,826,063)
Cash receipts	830,554	1,272,060
Cash used in operating activities	(65,894,439)	(70,554,003)
Investing activities		
Capital asset acquisitions	(3,344,113)	(3,160,988)
Proceeds from the disposal of capital assets	3,012	50,990
Cash used in investing activities	(3,341,101)	(3,109,998)
Financing activities		
Parliamentary appropriations used (note 3)	71,762,501	71,735,350
Cash provided by financing activities	71,762,501	71,735,350
Increase (Decrease) in Due from the Consolidated Revenue Fund during the year	2,526,961	(1,928,651)
Due from the Consolidated Revenue Fund, beginning of year	4,549,117	6,477,768
Due from the Consolidated Revenue Fund, end of year	\$ 7,076,078	\$ 4,549,117

The accompanying notes are an integral part of these financial statements.

Office of the Auditor General of Canada
Notes to the financial statements for year ended 31 March 2004

1. Authority and objective

The *Auditor General Act*, the *Financial Administration Act*, and a variety of other acts and orders-in-council set out the duties of the Auditor General and the Commissioner of the Environment and Sustainable Development. These duties relate to legislative auditing and the monitoring of federal departments and agencies; Crown corporations; territorial governments; and other organizations, which include two international organizations.

The business line of the Office of the Auditor General of Canada is legislative auditing and consists of performance audits (formerly called value-for-money audits) and studies of departments and agencies; financial audit of the summary financial statements of the Government of Canada; financial audits of Crown corporations, territorial governments, and other organizations; special examinations of Crown corporations; sustainable development monitoring activities and environmental petitions; and assessments of agency performance reports.

The Office is funded through annual appropriations received from the Parliament of Canada and is not taxable under the provisions of the *Income Tax Act*.

Pursuant to the *Financial Administration Act*, the Office is a department of the Government of Canada for the purposes of that Act and is listed in Schedule 1.1.

2. Significant accounting policies

a) Basis of presentation

The financial statements of the Office have been prepared in accordance with Canadian generally accepted accounting principles.

b) Parliamentary appropriations

The Office is funded by the Government of Canada through annual parliamentary appropriations. Parliamentary appropriations are reported directly in the Statement of Deficit in the fiscal year for which they are approved by Parliament and used by the Office.

c) Costs recovered

The costs of audits are paid from monies appropriated by Parliament to the Office. Fees for international audits generally recover direct costs and are recorded on an accrual basis. Amounts recovered are deposited in the Consolidated Revenue Fund and are not available for use by the Office.

d) Due from the Consolidated Revenue Fund

The financial transactions of the Office are processed through the Consolidated Revenue Fund of the Government of Canada. The Due from the Consolidated Revenue Fund balance represents the amount of cash that the Office is entitled to draw from the Consolidated Revenue Fund, without further appropriations, in order to discharge its liabilities.

e) Capital assets

Capital assets are recorded at historical cost less accumulated amortization. The Office capitalizes the costs associated with internal use software including software licenses, installation costs, professional service contract costs, and salary costs of employees directly associated with these projects. The costs of software maintenance, project management and administration, data conversion, and training and development are expensed in the year incurred.

Amortization of capital assets begins when assets are put into use and is recorded on the straight-line method over the estimated useful lives of the assets as follows:

Assets	Useful life
Informatics hardware and infrastructure	3 years
Office equipment	4 years
Furniture and fixtures	7 years
Informatics software	3 years
Motor vehicle	5 years
Leasehold improvements	10 years

f) Employee severance benefits and vacation pay

Employee severance benefits and vacation pay are expensed as benefits accrue to employees under their respective terms of employment using the employees' salary levels at year end. Employee severance benefits and vacation pay liabilities represent obligations of the Office that are funded through parliamentary appropriations on a pay-as-you-go basis.

g) Services provided without charge by other government departments

Services provided without charge by other government departments are recorded as operating expenses by the Office at their estimated cost. A corresponding amount is reported directly in the Statement of Deficit.

h) Allocation of expenses

The Office charges all direct salary, professional service, travel and other costs associated with the delivery of individual audits and professional practice projects directly to them. All other expenses, including services provided without charge, are treated as overhead and allocated to audits and professional practice projects based on the direct hours charged to them.

i) Contributions to the Public Service Pension Plan

The Office's eligible employees participate in the Public Service Pension Plan administered by the Government of Canada. Both the employees and the Office contribute to the cost of the Plan. Contributions by the Office with respect to current service are expensed in the year in

which payments are made. The Office is not required under present legislation to make contributions with respect to any actuarial deficiencies of the Plan.

j) Use of estimates

These financial statements are prepared in accordance with Canadian generally accepted accounting principles, which require management to make estimates and assumptions that affect the reported amounts of assets and liabilities at the date of the financial statements and the reported amounts of revenues and expenses during the reporting period. Capital assets and employee severance benefits are the most significant items for which estimates are used. Actual results could differ significantly from those estimates. These estimates are reviewed annually and as adjustments become necessary, they are recognized in the financial statements in the period in which they become known.

3. Parliamentary appropriations

The Office is funded through annual parliamentary appropriations. Items recognized in the Statement of Operations and the Statement of Deficit in one year may be funded through parliamentary appropriations in prior and future years. Accordingly, the Office's net cost of operations for the year based on Canadian generally accepted accounting principles is different than total parliamentary appropriations used for the year. These differences are reconciled as follows:

a) Reconciliation of net cost of operations to parliamentary appropriations used:

	2004	2003
Net cost of operations	\$ 79,423,876	\$ 78,282,981
Less: expenses not requiring the use of appropriations		
Amortization of capital assets	(1,989,647)	(1,607,136)
Services provided without charge by other government departments	(8,836,697)	(8,895,476)
Other	(17,245)	
Add: Costs recovered	930,546	1,272,060
	69,510,833	69,052,429
Changes in Statement of Financial Position amounts not affecting the current year use of appropriations	(1,092,445)	(478,067)
Parliamentary appropriations applied to operations	68,418,388	68,574,362
Capital asset acquisitions funded by appropriations	3,344,113	3,160,988
Total parliamentary appropriations used	\$ 71,762,501	\$ 71,735,350

b) Reconciliation of parliamentary appropriations voted to parliamentary appropriations used:

	2004	2003
Parliamentary appropriations voted:		
Operating expenditures	\$ 66,611,200	\$ 65,008,663
Statutory contributions to employee benefit plans	7,781,325	8,748,270
Proceeds from disposal of capital assets	3,012	50,990
	74,395,537	73,807,923
Less: Lapsed appropriations—operating expenditures ¹	(2,633,036)	(2,072,573)
Total parliamentary appropriations used	\$ 71,762,501	\$ 71,735,350

¹Subject to parliamentary approval, organizations can carry forward into the next fiscal year up to 5 percent of their operating budgets (based on Main Estimates program expenditures). In 2003–04, this amount is \$2.9 million (\$3.0 million in 2002–03) for the Office.

4. Capital assets

	2004			2003	
	Cost				
	Opening Balance	Net additions for the year	Accumulated amortization	Net book value	Net book value
Informatics hardware and infrastructure	\$ 1,938,869	\$ (12,831)	\$ 1,685,055	\$ 240,983	\$ 349,929
Office equipment	971,926	140,579	586,203	526,302	566,964
Furniture and fixtures	2,247,661	2,036,517	552,985	3,731,193	2,127,198
Informatics software	2,926,141	110,720	2,696,863	339,998	1,178,903
Motor vehicle	24,305		11,342	12,963	17,824
Leasehold improvements	1,600,639	915,901	237,372	2,279,168	1,540,927
	\$ 9,709,541	\$ 3,190,886	\$ 5,769,820	\$ 7,130,607	\$ 5,781,745

Amortization expense for the year ended 31 March 2004 is \$1,989,647 (\$1,607,136 in 2003).

5. Employee severance benefits

	2004	2003
Employee severance benefits, beginning of year	\$ 11,844,307	\$ 11,140,162
Expenses for the year	1,392,850	981,019
Benefits paid during the year	(738,185)	(276,874)
Employee severance benefits, end of year	\$ 12,498,972	\$ 11,844,307

Employee severance benefits are funded through parliamentary appropriations on a pay as you go basis.

6. Deficit

The deficit represents liabilities incurred by the Office, net of capital assets, that have not yet been funded through appropriations. Significant components of this amount are employee severance benefits and vacation pay liabilities.

The opening balance of the deficit at 1 April 2002 has been increased by \$966,956, with a corresponding reduction in Due from the Consolidated Revenue Fund to reclassify a portion of employee severance benefits and vacation pay liabilities that have not yet been funded through appropriations. This reclassification has not affected the Office's use of parliamentary appropriations.

7. Summary of expenses by major classification

Summary of expenses by major classification for the years ended 31 March are as follows:

	2004	2003
Salaries and employee benefits	\$ 57,938,872	\$ 56,725,505
Professional services	8,148,924	8,306,607
Office accommodation	5,305,289	5,816,564
Travel, relocation, and communication	4,226,220	4,429,505
Informatics, informatics maintenance, and repairs, office equipment, and furniture and fixtures	3,293,058	2,752,033
Printing and publications services	585,165	774,745
Utilities, materials and supplies, and other payments	477,970	372,046
Contribution to the CCAF-FCVI Inc.	378,924	378,036
Total cost of operations	\$ 80,354,422	\$ 79,555,041

In 2004, the total cost of operations included services provided without charge by other government departments totaling \$8,836,697 (\$8,895,476 in 2003). This is composed of \$5,305,289 (\$5,816,564 in 2003) for accommodation, \$3,136,368 (\$3,078,912 in 2003) for the employer's contributions to the Public Service Health Care Plan and the Public Service Dental Plan, and \$395,040 for employee benefits.

8. Professional practice

The Office works with other legislative audit offices and professional associations such as the Canadian Institute of Chartered Accountants to advance legislative audit methodology, accounting standards, and best practices. International activities include participation in organizations and events that impact on our work as legislative auditors. External review includes the cost of participating in the external reviews of other national legislative audit offices and being the subject of an external review.

	2004	2003
International activities	\$ 2,668,134	\$ 2,352,551
Methodology and knowledge management	1,875,909	3,609,059
Canadian Council of Legislative Auditors	528,123	418,074
External review	406,513	519,296
Contribution to the CCAF-FCVI Inc.	378,924	378,036
Participation in standard-setting activities	170,555	149,156
Professional Practice	\$ 6,028,158	\$ 7,426,172

9. Contingencies

In 2000–01, the Public Service Alliance of Canada filed a pay equity suit against the Crown alleging that discrimination based on sex had occurred between 1982 and 1997 in seven separate employers. The Office, although not a party to the suit, is one of the seven employers named in the suit. The suit requests that the Treasury Board or the responsible employer retroactively increase the wage rates of employees of specific separate employers to remedy the discrimination. No amount is specified in the claim. In the opinion of management, the estimated amount of the contingent liability for employees of the Office of the Auditor General employed by the Office between 1982 and 1997 is about \$5.41 million. Further, in the opinion of management, the outcome of the suit is not determinable at this time and accordingly, no liability has been recognized in the financial statements.

10. Related party transactions

The Office is related as a result of common ownership to all Government of Canada departments, agencies, and Crown corporations. The Office enters into transactions with these organizations in the normal course of business and on normal trade terms. As Parliament's auditor, the Office is mindful of its independence and objectivity when entering into any such transactions.

In 2004, the Office incurred expenses of \$21,821,371 (\$22,275,386 in 2003) and recovered costs of \$3,491,933 (\$1,521,435 in 2003) from transactions in the normal course of business with other government departments, agencies, and Crown corporations during the year. These expenses include services provided without charge of \$8,836,697 (\$8,895,476 in 2003) as described in note 7.

As at 31 March, the accounts receivable and payable with other government departments and Crown corporations are as follows:

	2004		2003	
Accounts receivable	\$	645,583	\$	1,111,492
Accounts payable		868,844		863,225

11. Retirement benefits

Contributions to the Public Service Pension Plan represent the total pension obligations of the Office and are recognized in the accounts on a current basis. The Office's contribution to the Plan was \$5,540,303 for the year ended 31 March 2004 (\$5,922,577 for 2003).

Section V—Other Information

What’s new in the 2003–04 Performance Report

There are minor changes in the structure of our *2003–04 Performance Report*:

- We have continued to refine and improve our Results chain on page 16.
- Section I now includes the Performance highlights, which follow the message from the Auditor General and the management representation statement.
- Section III organizes our performance results under the three goals from our strategic plan instead of our five strategic challenges.
- Section IV now includes performance results for the Advancing Audit Practices Project.

Statutory reports

Report of the Auditor General of Canada to the House of Commons	Published periodically. Available in a variety of formats and on our Web site.
Report of the Commissioner of the Environment and Sustainable Development to the House of Commons	Published annually. Available in a variety of formats and on our Web site.
Opinion and Observations of the Auditor General on the Financial Statements of the Government of Canada	Published annually in the Public Accounts of Canada, Volume I and available on our Web site.
Opinion on the Condensed Financial Statements of the Government of Canada	Published annually in the Annual Financial Report of the Government of Canada.
Opinions by the Auditor General on over 100 financial statements of federal Crown corporations, other organizations, territorial governments and organizations, and international organizations	Published in the various statutory reports that contain the financial statements of these organizations.
Special examinations of Crown corporations	Submitted to the boards of directors every five years.
Annual Report on Other Matters to the Yukon Legislative Assembly, to the Northwest Territories Legislative Assembly, and to the Nunavut Legislative Assembly	Submitted annually to the legislative assemblies and available from the Clerk of each assembly
Assessment of agency performance reports	Submitted annually to the management boards.

Web site references

Many items, which are of interest but not critical to reporting our performance, are available at the following Web sites.

Office of the Auditor General of Canada	
Office of the Auditor General	www.oag-bvg.gc.ca
Sheila Fraser, Auditor General of Canada	www.oag-bvg.gc.ca/domino/other.nsf/html/00agbio_e.html
Commissioner of the Environment and Sustainable Development	www.oag-bvg.gc.ca/domino/cesd_cedd.nsf/html/menu8_e.html
<i>Auditor General Act</i>	laws.justice.gc.ca/en/A-17/index.html
<i>Financial Administration Act</i>	laws.justice.gc.ca/en/F-11/index.html
Reports to Parliament	www.oag-bvg.gc.ca/domino/other.nsf/html/99repm_e.html
Observations of the Auditor General on the Financial Statements of the Government of Canada	www.oag-bvg.gc.ca/domino/other.nsf/html/99pac_e.html
Publications	www.oag-bvg.gc.ca/domino/other.nsf/html/99menu5e.html
Practice review and internal audit reports	www.oag-bvg.gc.ca/domino/other.nsf/html/02int_e.html
External review reports	www.oag-bvg.gc.ca/domino/other.nsf/html/00qms_e.html
Sustainable Development Strategy, 2004-06	www.oag-bvg.gc.ca/domino/other.nsf/html/200402sdse.html
Comptrollership Capacity Assessment and Action Plan	www.oag-bvg.gc.ca/domino/other.nsf/html/200403ccap_e.html
Government of Canada	
Parliament	www.parl.gc.ca
Standing Committee on Public Accounts	www.parl.gc.ca
Standing Committee on Environment and Sustainable Development	www.parl.gc.ca
Standing Committee on National Finance	www.parl.gc.ca
Treasury Board of Canada Secretariat	www.tbs-sct.gc.ca
Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada	www.tbs-sct.gc.ca/res_can/rc_e.html
Results-Based Management and Accountability Framework of the Modern Comptrollership Initiative	www.tbs-sct.gc.ca/cmo_mfc/resources2/RMAF/RMAF02_e.asp
TBS Management Accountability Framework	www.tbs-sct.gc.ca/maf-crg/index_e.asp
Financial Information Strategy	www.tbs-sct.gc.ca/fin/sigs/FIS-SIF/FIS-SIF_e.asp

Professional organizations	
Canadian Council of Legislative Auditors	www.ccola.ca/index_english.cfm
CCAF-FCVI Inc.	www.ccaf-fcvi.com/entrance.html
Canadian Evaluation Society	www.evaluationcanada.ca
Canadian Institute of Chartered Accountants	www.cica.ca/index.cfm/ci_id/17150/la_id/1.htm
Environmental Working Group (INTOSAI)	www.environmental-auditing.org
Financial Management Institute	www.fmi.ca
International Federation of Accountants	www.ifac.org
Institute of Internal Auditors	www.theiia.org
International Organization of Supreme Audit Institutions (INTOSAI)	www.intosai.org
United Nations Panel of External Auditors	www.unsystem.org/auditors/external.htm

Methodological endnotes

- 1 During 2001–02, we conducted a survey of members of Parliament, including those on the Standing Committee on Public Accounts and the Standing Committee on Environment and Sustainable Development. We surveyed their understanding of our Office, our credibility, and our performance, and learned about issues they would like the Auditor General to address in the coming years.

In our survey, we developed a comprehensive methodology to take into account the multiple aspects of our relationship with Parliament. All the interviews were conducted by a consultant to ensure independence of results. First, we decided to set up interviews with all members of the standing committees on Public Accounts and Environment and Sustainable Development since they are most likely to use our reports. Our consultant interviewed 16 out of the 17 members of the Standing Committee on Public Accounts and 12 out of 16 members of the Standing Committee on Environment and Sustainable Development. For members of Parliament and Senators, we took a random sample of individuals from the combined group and interviewed them. The sample size was 60, with a margin of error of ± 9.8 percent, 18 times out of 20. For each of the individual questions, the confidence interval is likely to be smaller. To obtain this level, 104 members of Parliament and Senators were contacted, resulting in a response rate of 58 percent. The main reason that most members of Parliament and senators cited for not engaging in interviews was that they were too busy with the shortened session and had conflicting schedules.

- 2 When we count the number of hearings and briefings in which we participate, we consider our appearances before the Standing Committee on Public Accounts as well as other parliamentary committees of the House of Commons and the Senate. The other indicator (performance audits reviewed by parliamentary committees) is a ratio of 2003-04 audits that resulted in a hearing to the number of audits published in the same fiscal year. We report the ratio of audits reviewed by parliamentary committees to those published in the fiscal year. This review can occur in a subsequent fiscal year, but would contribute to the Office's performance for the year that the report was published. Any revisions of historical numbers would be noted. Finally, the variance between the proportions of audits reviewed by parliamentary committees must be interpreted cautiously. We reported fewer audits in 2001-02, allowing more time per audit for committee review. The higher number of audits compared with the number of hearings explains variances in our performance.
- 3 We analyze the Standing Committee on Public Accounts reports on the Auditor General's reports in order to gauge the extent of endorsement of our recommendations. We consider that the Committee endorses our recommendations when its own recommendations parallel ours or when the report states that they support all of our recommendations. Because the Committee's reports of audits published at the end of the current year are usually tabled during the next fiscal year, data for assessing our 2003-04 performance are not sufficient to accurately reflect our performance. The Committee did not have much time to review audits from our March 2004 report due to the attention directed to the Sponsorship Program audit and the federal election.
- 4 Audit teams are responsible for tracking the status of outstanding recommendations. Their assessment is based on knowledge of the organization's business, a review of its documentation, and, in some cases, interviews with its officials. We have not verified the reliability of this information. Recommendations arising from government-wide audits and audits carried out by the Commissioner of the Environment and Sustainable Development are excluded.

In 2002, we modified this performance indicator to focus more directly on departments' success in fully implementing our recommendations after a reasonable period of time. In the coming year, we will establish a baseline that will enable us to set a target. This new indicator uses a four-year interval because our historical data show that departments and agencies often need this time to complete action on our recommendations. In order to apply consistent methodology and to have a three-year data series, in 2002, we reported our 1998 recommendations. Prior to 2002, we were measuring the number of recommendations implemented over a five-year period.

- 5 Although the questions asked in the surveys of annual audits and performance audits are slightly different, we are still able to make general comparisons among the two types of audits.

With respect to annual financial audits, a total of 121 questionnaires were sent, 71 for chief financial officers (CFOs) and 50 for audit committee chairs (ACCs). Eighty-two questionnaires were returned for an overall response rate of 68 percent. Fifty-four questionnaires sent to CFOs were returned and 28 were returned from AACs. Respectively, the response rates for these two groups are 76 percent and 56 percent. The overall margin of error for the results of the annual financial audits survey is 5.8 percent, 19 times out of 20.

With respect to performance audits, a total of 79 questionnaires were sent to deputy ministers (DMs) or equivalents. Sixty-two questionnaires were returned giving a response rate of 78 percent. The overall margin of error for the results of the performance audit survey is 6.1 percent, 19 times out of 20.

- 6 The survey of Office employees was administered using the intranet. A total of 652 invitations were sent to employees. A total of 450 employees completed the survey. The overall response rate was 69 percent. The overall margin of error associated with this survey is 2.6 percent 19 times out of 20.
- 7 This number does not include individuals that have been excluded from the language requirements due to reasons such as approaching retirement. Fifteen of the seventy-two principals and assistant auditors general were excluded from the language requirements, and fifteen of the ninety-eight directors were excluded from the language requirements.

6. Le sondage mené auprès des employés du Bureau du vérificateur général a été réalisé en utilisant l'intranet. Au total, 652 invitations ont été envoyées. Et 450 employés ont répondu au sondage. Le taux de réponse global est donc de 69 p. 100. Ce sondage présente une marge d'erreur de plus ou moins 2,6 p. 100, 19 fois sur 20.
7. Ces données n'englobent pas les employés qui ne sont pas visés par les exigences linguistiques pour diverses raisons, comme l'approche de la retraite. Quinze directeurs principaux et vérificateurs généraux adjoints sur 72 ont été exemptés.

1. En 2001-2002, nous avons mené un sondage auprès des parlementaires, y compris des membres du Comité permanent des comptes publics et du Comité permanent de l'environnement et du développement durable. Nos questions portaient sur leur compréhension du Bureau, notre crédibilité et notre rendement, ainsi que sur les sujets qu'ils aimeraient que la vérificatrice générale aborde au cours des prochaines années.
2. Quand nous comparons le nombre d'audiences et de séances d'information auxquelles nous participons, nous tenons compte de nos comparaisons devant le Comité permanent des comptes publics ainsi que devant les autres comités parlementaires de la Chambre des communes et du Sénat. L'autre indicateur (vérifications de la gestion étudiées par les comités parlementaires) est le ratio des vérifications de 2003-2004 qui ont donné lieu à une audience, par rapport au nombre total de rapports de vérification publiés au cours du même exercice. Nous indiquons le ratio des rapports de vérification étudiés par les comités parlementaires par rapport à ceux qui ont été publiés au cours de l'exercice. Cette étude peut se produire au cours d'un exercice suivant, mais elle contribuerait au rendement du Bureau pour l'exercice où le rapport a été publié. Toute révision des chiffres historiques serait indiquée. Enfin, l'écart entre le pourcentage de vérifications étudiées par les comités parlementaires doit être interprété avec prudence. Nous avons publié moins de rapports de vérification en 2001-2002, ce qui a permis aux comités de consacrer plus de temps à l'étude de chacun des rapports. Le nombre plus élevé de vérifications par rapport au nombre d'audiences explique les variations de rendement.
3. Nous analysons le contenu des rapports du Comité permanent des comptes publics au sujet des rapports de la vérificatrice générale afin d'évaluer la mesure dans laquelle le Comité appuie nos recommandations. Nous estimons que le Comité appuie nos recommandations lorsqu'il présente des recommandations qui sont analogues aux nôtres et qu'il donne son appui à toutes nos recommandations dans ses rapports. Étant donné que les rapports du Comité sur les vérifications qui sont publiés à la fin de l'année en cours sont habituellement déposés au cours de l'exercice suivant, les données qui servent à mesurer notre rendement pour 2003-2004 sont incomplètes et ne reflètent pas notre rendement avec exactitude. Le Comité n'a pas eu le temps d'examiner nos vérifications de mars 2004 en raison de l'intérêt suscité par la vérification sur le Programme de commandes et les élections fédérales.
4. Les équipes de vérification sont chargées du suivi des recommandations en suspens. Pour effectuer ce suivi, elles se fondent sur leur connaissance des activités de l'organisation, l'examen de sa documentation et, dans certains cas, sur des entretiens avec ses représentants. Nous n'avons pas vérifié la fiabilité de cette information. Les recommandations découlant des vérifications à l'échelle gouvernementale et des vérifications réalisées par la commissaire à l'environnement et au développement durable sont exclues.
- En 2002, nous avons modifié cet indicateur de rendement pour mettre davantage l'accent sur la mesure dans laquelle les ministères mettent entièrement en œuvre nos recommandations en une période de temps raisonnable. Au cours de l'année à venir, nous établirons une référence qui nous permettra de fixer une cible. Ce nouvel indicateur porte sur une période de quatre ans. Nos données historiques montrent que les ministères et organismes ont souvent besoin de cette période pour mettre en œuvre nos recommandations. Pour appliquer la même méthode et pour avoir des séries de données sur trois ans, en 2002, nous avons fait rapport sur nos recommandations de 1998. Avant 2002, nous mesurons le nombre de recommandations mises en œuvre sur une période de cinq ans.
5. Les questions posées dans les sondages sur les vérifications comptables annuelles et les vérifications de gestion sont quelque peu différentes, mais il est tout de même possible d'établir des comparaisons générales entre les deux types de vérifications.
- S'agissant des vérifications comptables annuelles, 121 questionnaires ont été envoyés en tout : 71 à des directeurs financiers et 50 à des présidents de comités de vérification. Quarante-vingt-deux questionnaires nous ont été renvoyés, ce qui représente un taux de réponse de 68 p. 100. S'agissant des vérifications de gestion, 79 questionnaires ont été envoyés en tout à des sous-ministres ou à leurs homologues. Soixante-deux questionnaires ont été renvoyés, ce qui représente un taux de réponse de 78 p. 100. La marge d'erreur pour les résultats du sondage sur la vérification de gestion est de plus ou moins 6,1 p. 100, 19 fois sur 20.
- S'agissant des vérifications comptables annuelles, 121 questionnaires ont été envoyés en tout à des directeurs financiers et 50 à des présidents de comités de vérification. Quarante-vingt-deux questionnaires nous ont été renvoyés, ce qui représente un taux de réponse de 68 p. 100. S'agissant des vérifications de gestion, 79 questionnaires ont été envoyés en tout à des sous-ministres ou à leurs homologues. Soixante-deux questionnaires ont été renvoyés, ce qui représente un taux de réponse de 78 p. 100. La marge d'erreur pour les résultats du sondage sur la vérification comptable est de plus ou moins 5,8 p. 100, 19 fois sur 20.

Organismes professionnels	
Conseil canadien des vérificateurs législatifs	www.ccvl.ca
CCAF-FCVI inc.	www.ccaf-fcvi.com/french
Société canadienne d'évaluation	www.evaluationcanada.ca
Institut Canadien des Comptables Agréés	www.cica.ca/index.cfm/ci_id/17150id/2.htm
INTOSAI — Groupe de travail sur la vérification environnementale	www.environmental-auditing.org
Institut de la gestion financière du Canada	www.fmi.ca
International Federation of Accountants	www.ifac.org
Institute of Internal Auditors	www.theiia.org
Organisation internationale des institutions supérieures de contrôle des finances publiques (INTOSAI)	www.intosai.org
Groupe de vérificateurs externes des comptes de l'Organisation des Nations Unies	www.unsystem.org/auditors/fr/external-fr.htm

Renvois à des sites Web

Beaucoup de sujets, intéressants mais non essentiels à notre rapport sur le rendement, sont affichés dans les sites Web.

Bureau du vérificateur général du Canada	
Bureau du vérificateur général	www.oag-bvg.gc.ca
Sheila Fraser, vérificatrice générale du Canada	www.oag-bvg.gc.ca/dominio/outres.nsf/html/00agbio.f.html
Commissaire à l'environnement et au développement durable	www.oag-bvg.gc.ca/dominio/cesd.cedd.nsf/html/menu1.f.html#commissaire
Loi sur le vérificateur général	laws.justice.gc.ca/fr/A-17/index.html
Loi sur la gestion des finances publiques	laws.justice.gc.ca/fr/F-1/index.html
Rapports au Parlement	www.oag-bvg.gc.ca/dominio/outres.nsf/html/99rep.f.html
Observations de la vérificatrice générale sur les états financiers du gouvernement du Canada	www.oag-bvg.gc.ca/dominio/outres.nsf/html/99pac.f.html
Publications	www.oag-bvg.gc.ca/dominio/outres.nsf/html/99menu5.f.html
Rapports de revue des pratiques et de vérification interne	www.oag-bvg.gc.ca/dominio/outres.nsf/html/00int.f.html
Rapport d'examen des vérificateurs externes	www.oag-bvg.gc.ca/dominio/outres.nsf/html/00qms.f.html
Stratégie de développement durable, 2004-2006	www.oag-bvg.gc.ca/dominio/outres.nsf/html/sdsoag.f.html
Évaluation de la capacité de contrôleur et plan d'action	www.oag-bvg.gc.ca/dominio/outres.nsf/html/04mcca.f.html
Gouvernement du Canada	
Parlement	www.parl.gc.ca
Comité permanent des comptes publics	www.parl.gc.ca
Comité permanent de l'environnement et du développement durable	www.parl.gc.ca
Comité permanent des finances nationales	www.parl.gc.ca
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada	www.tbs-sct.gc.ca
Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes — Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada	www.tbs-sct.gc.ca/res/res_can/rc.f.html
Cadre de gestion et de responsabilisation axé sur les résultats de l'initiative de modernisation de la fonction de contrôleur	www.tbs-sct.gc.ca/cmo/_mfc/ressources2/RMAF/RMAF02.f.asp
Cadre de responsabilisation de gestion du SCT	www.tbs-sct.gc.ca/mat-crg/index.f.asp
Stratégie d'information financière	www.tbs-sct.gc.ca/fin/sigs/FIS-SIF/FIS-SIF.f.asp

Les nouveautés dans le Rapport sur le rendement de 2003-2004

La structure de notre Rapport sur le rendement de 2003-2004 a été légèrement modifiée :

- Nous avons continué de perfectionner et d'améliorer notre chaîne de résultats à la page 18.
- La section I présente maintenant les points saillants de notre rendement à la suite du message de la vérificatrice générale et de la déclaration de la direction.
- La section III présente notre rendement en fonction des trois objectifs de notre plan stratégique au lieu de les présenter en fonction des cinq défis stratégiques.
- La section IV comprend maintenant les résultats du projet de perfectionnement des pratiques de vérification.

Rapports exigés par la loi

Rapport de la vérificatrice générale du Canada à la Chambre des communes	Publié périodiquement et diffusé selon divers formats, ainsi que dans notre site Web.
Rapport de la commissaire à l'environnement et au développement durable à la Chambre des communes	Publié tous les ans et diffusé selon divers formats, ainsi que dans notre site Web.
Opinion et observations de la vérificatrice générale sur les états financiers du gouvernement du Canada	Publiée tous les ans dans les Comptes publics du Canada, Volume I, et diffusée sur Internet.
Opinion sur les états financiers condensés du gouvernement du Canada	Publiée tous les ans dans le Rapport financier annuel du Canada.
Opinions de la vérificatrice générale sur plus de 100 états financiers de sociétés d'Etat fédérales, d'autres organisations, d'administrations et d'organisations territoriales et d'organisations internationales	Publiées dans les divers rapports exigés par la loi et contenant les états financiers de ces organisations.
Examens spéciaux des sociétés d'Etat	Soumis tous les cinq ans aux conseils d'administration.
Rapport annuel sur d'autres questions à l'Assemblée législative du Yukon, à l'Assemblée législative des Territoires du Nord-Ouest et à l'Assemblée législative du Nunavut	Soumis tous les ans aux assemblées législatives, pour le consulter, s'adresser au greffier des assemblées respectives.
Evaluation des rapports sur le rendement des agences	Présentée annuellement aux conseils de direction.

charges comprennent des services fournis sans frais de 8 836 697 \$ (8 895 476 \$ en 2003), comme le décrit la note 7.

Au 31 mars, les débiteurs et créditeurs avec d'autres ministères et sociétés d'État s'établissent comme suit :

	2004	2003
Débiteurs	645 583 \$	1 111 492 \$
Créditeurs	868 844	863 225

11. Avantages de retraite

Les cotisations au Régime de retraite de la fonction publique représentent le total des obligations de retraite du Bureau et sont constatées au fur et à mesure que les services sont rendus par les employés. La contribution du Bureau au Régime pour l'exercice terminé le 31 mars 2004 était de 5 540 303 \$ (5 922 577 \$ en 2003).

En 2004, le Bureau a engagé des charges de 21 821 371 \$ (22 275 386 \$ en 2003) et recouvert des coûts de 3 491 933 \$ (1 521 435 \$ en 2003) à la suite d'opérations réalisées dans le cours normal de ses activités avec d'autres ministères, organismes et sociétés d'État au cours de l'exercice. Ces opérations.

Le Bureau est lié par propriété commune à tous les ministères, organismes et sociétés d'État du gouvernement du Canada. Le Bureau effectue des opérations avec ces organisations dans le cours normal de ses activités et selon les conditions commerciales courantes. À titre de vérificateur du Parlement, le Bureau assure son indépendance et son objectivité lorsqu'il effectue de telles

10. Opérations entre apparentés

En 2000-2001, l'Alliance de la Fonction publique du Canada a engagé une poursuite au titre de la partie salariale contre l'État, alléguant que sept employés distincts ont exercé une discrimination fondée sur le sexe entre 1982 et 1997. Le Bureau, bien que n'étant pas partie à la poursuite, est l'un des sept employés nommés dans la poursuite. L'Alliance demande au Conseil du Trésor ou à l'employeur responsable d'augmenter rétroactivement les échelles salariales des employés de certains employés distincts pour mettre fin à la discrimination. La poursuite ne fait état d'aucun montant. De l'avis de la direction, le montant estimatif du passif éventuel au titre des employés du Bureau du vérificateur général, employés par le Bureau entre 1982 et 1997, est d'environ 5,41 millions de dollars. De plus, de l'avis de la direction, il est impossible de déterminer pour le moment les résultats de cette poursuite et aucun passif n'a été constaté dans les états financiers.

9. Éventualités

Pratiques professionnelles		
Activités internationales	2 668 134 \$	2 352 551 \$
Méthodes et gestion des connaissances	1 875 909	3 609 059
Conseil canadien des vérificateurs législatifs	528 123	418 074
Examen externe	406 513	519 296
Contribution à la CCAF-FCVI inc.	378 924	378 036
Participation à des activités de normalisation	170 555	149 156
	6 028 158 \$	7 426 172 \$
2004		2003

Le Bureau travaille avec d'autres bureaux de vérification législative et des associations professionnelles comme l'Institut Canadien des Comptables Agréés, pour faire avancer les méthodes de vérification législative, les normes comptables et les meilleures pratiques. Les activités internationales comprennent la participation aux travaux d'organisations et à des événements qui influent sur le travail du Bureau comme vérificateur législatif. L'examen externe comprend le coût de la participation à l'examen externe d'autres bureaux nationaux de vérification législative et celui lié au fait d'être l'objet d'un examen externe.

8. Pratiques professionnelles

En 2004, le coût total de fonctionnement comprenait les services fournis sans frais par d'autres ministères, totalisant 8 836 697 \$ (8 895 476 \$ en 2003). Ce montant comprend 5 305 289 \$ (5 816 564 \$ en 2003) pour les locaux, 3 136 368 \$ (3 078 912 \$ en 2003) pour les cotisations de l'employeur au Régime de soins de santé de la fonction publique et au Régime de soins dentaires de la fonction publique, et 395 040 \$ pour les avantages sociaux.

Coût total de fonctionnement	
Salaires et avantages sociaux	57 938 872 \$
Services professionnels	8 148 924
Locaux	5 305 289
Voyages, réinstallations et communications	4 226 220
Informatique, maintenance et réparations du matériel	
Informaticien, matériel de bureau, mobilier et agencement	3 293 058
Services d'impression et de publication	585 165
Services publics, matériaux et fournitures et autres paiements	477 970
Contribution à la CCAF-FCVI inc.	378 924
Coût total de fonctionnement	80 354 422 \$
	79 555 041 \$

Le sommaire des charges par grande catégorie pour les exercices terminés au 31 mars est le suivant :

7. Sommaire des charges par grande catégorie

Le déficit représente les obligations du Bureau, après déduction des immobilisations, qui n'ont pas encore été financées par des crédits. Ce montant se compose principalement des passifs liés aux indemnités de cessation d'emploi et des vacances à payer.

Le solde d'ouverture du déficit, au 1^{er} avril 2002, a été augmenté de 966 956 \$, accompagné d'une réduction équivalente du poste Somme à recevoir du Trésor, afin de reclassifier une partie des passifs d'indemnités de cessation d'emploi et des vacances à payer, qui n'a pas encore été financée par des crédits parlementaires. Cette reclassification n'a pas touché l'utilisation des crédits parlementaires du Bureau.

6. Déficit

Indemnités de cessation d'emploi au début de l'exercice	
Charges pour l'exercice	1 392 850
Indemnités payées durant l'exercice	(738 185)
Indemnités de cessation d'emploi à la fin de l'exercice	12 498 972 \$
Les indemnités de cessation d'emploi sont financées par des crédits parlementaires au moment de la cessation d'emploi.	11 844 307 \$

5. Indemnités de cessation d'emploi

b) Rapprochement des crédits parlementaires approuvés et des crédits parlementaires utilisés :

Crédits parlementaires approuvés :			
Dépenses de fonctionnement			
Contributions législatives aux régimes d'avantages sociaux des employés	7 781 325	8 748 270	
Produits de l'aliénation d'immobilisations	3 012	50 990	
	74 395 537	73 807 923	
Moins : crédits pétimés — Dépenses de fonctionnement ¹	(2 633 036)	(2 072 573)	
Total des crédits parlementaires utilisés	71 762 501	71 735 350	

¹Sous réserve de l'approbation du Parlement, les organisations peuvent reporter au prochain exercice jusqu'à 5 p. 100 de leur budget de fonctionnement (montant fondé sur les dépenses prévues dans le Budget principal des dépenses). En 2003-2004, le Bureau a reporté 2,9 millions de dollars (3,0 millions en 2002-2003).

4. Immobilisations

Coût			
Acquisitions nettes de l'exercice	Amortissement cumulé	Valeur comptable nette	Valeur comptable nette
d'ouverture		Solde	
		Coût	
Infrastructure et matériel			
matériel informatique	1 938 869 \$ (12 831)	140 579	586 203
Matériel de bureau	971 926		526 302
Mobilier et agencements	2 247 661	2 036 517	552 985
Logiciels	2 926 141	110 720	2 696 863
Véhicule automobile	24 305	11 342	12 963
Améliorations locatives	1 600 639	915 901	2 279 168
	9 709 541 \$	3 190 886 \$	5 769 820 \$
La charge d'amortissement pour l'exercice se terminant le 31 mars 2004 est de 1 989 647 \$ (1 607 136 \$ en 2003).			
		7 130 607 \$	5 781 745 \$

	2004	2003
Coût net de fonctionnement	79 423 876 \$	78 282 981 \$
Moins : charges n'ayant aucune incidence sur les crédits		
Amortissement des immobilisations	(1 989 647)	(1 607 136)
Services fournis sans frais par d'autres ministères	(8 836 697)	(8 895 476)
Autres	(17 245)	
Plus : Coûts recouvrés	930 546	1 272 060
Variations des postes à l'état de la situation financière sans effet sur l'utilisation des crédits de l'exercice	(1 092 445)	(478 067)
Crédits parlementaires imputés aux opérations	68 418 388	68 574 362
Acquisitions d'immobilisations financées par crédits	3 344 113	3 160 988
Total des crédits parlementaires utilisés	71 762 501 \$	71 735 350 \$

a) Rapprochement du coût net de fonctionnement et des crédits parlementaires utilisés :

Le Bureau est financé par crédits parlementaires annuels. Les éléments constatés dans l'état des résultats et l'état du déficit au cours d'un exercice peuvent être financés par des crédits parlementaires d'exercices antérieurs et postérieurs. Par conséquent, le coût net de fonctionnement de l'exercice fondé sur les principes comptables généralement reconnus du Canada est différent du total des crédits parlementaires utilisés au cours de l'exercice. En voici un rapprochement :

3. Crédits parlementaires

Ces états financiers sont préparés conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, qui obligent la direction à faire des estimations et des hypothèses ayant une incidence sur les montants de l'actif et du passif déclarés à la date des états financiers et sur les montants des produits et des charges déclarés au cours de l'exercice. Les immobilisations et les indemnités de cessation d'emploi des employés sont les postes les plus importants pour lesquels des estimations sont faites. Les montants réels pourraient être différents des estimations de façon significative. Ces estimations sont revues annuellement et, si des ajustements sont nécessaires, ils sont constatés dans les états financiers au cours de l'exercice où ils sont connus.

j) Recours à des estimations

au Régime. Les cotisations versées par le Bureau pour les services rendus au cours de l'exercice sont passées en charges dans l'exercice au cours duquel les paiements sont effectués. En vertu de la loi actuelle, le Bureau n'est pas tenu de combler les insuffisances actuarielles du Régime.

e) Immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées au coût historique, moins l'amortissement cumulé. Le Bureau capitalise les coûts associés aux logiciels utilisés à l'interne, y compris les licences d'exploitation des logiciels, les frais d'installation, les coûts des contrats de services professionnels et les coûts salariaux des employés directement associés à ces projets. Les coûts de maintenance des logiciels, de gestion et d'administration des projets, de conversion des données et de formation et de perfectionnement sont passés en charges au cours de l'exercice où ils sont engagés.

L'amortissement des immobilisations est calculé à partir du moment où les immobilisations sont utilisées, selon la méthode de l'amortissement linéaire sur la durée de vie utile estimative des immobilisations, de la façon suivante :

Immobilisations		Vie utile
Infrastructure et matériel informatiques	3 ans	
Matériel de bureau	4 ans	
Mobilier et agencements	7 ans	
Logiciels	3 ans	
Véhicule automobile	5 ans	
Améliorations locatives	10 ans	

f) Indemnités de cessation d'emploi et vacances à payer

Les indemnités de cessation d'emploi et les vacances à payer sont passées en charges au fur et à mesure qu'elles sont gagnées par les employés selon leurs conditions d'emploi et le salaire de l'employé à la fin de l'exercice. Les indemnités de cessation d'emploi et les vacances à payer représentent des obligations du Bureau qui sont financées par des crédits parlementaires au moment de la cessation d'emploi.

g) Services fournis sans frais par d'autres ministères

Les services fournis sans frais par d'autres ministères sont comptabilisés comme des charges de fonctionnement par le Bureau à leur coût estimatif. Un montant correspondant est présenté directement dans l'état du déficit.

h) Imputation des charges

Le Bureau impute tous les coûts directs des salaires, des services professionnels, des voyages et les autres coûts associés directement à l'exécution des vérifications et des projets de pratiques professionnelles. Toutes les autres charges, y compris les services fournis sans frais, sont considérées comme des coûts indirects et sont imputés aux vérifications et aux projets de pratiques professionnelles en fonction des heures directes correspondantes.

i) Coûtisations au Régime de retraite de la fonction publique

Les employés admissibles du Bureau participent au Régime de retraite de la fonction publique administré par le gouvernement du Canada. Les employés et le Bureau contribuent tous deux

1. Autorisation et objectif

La *Loi sur le vérificateur général*, la *Loi sur la gestion des finances publiques* et un éventail d'autres lois et décrets énoncent les fonctions de la vérificatrice générale et de la commissaire à l'environnement et au développement durable. Ces fonctions ont trait à la vérification législative et à la surveillance des ministères et des organismes fédéraux, des sociétés d'État, des administrations territoriales et d'autres organisations qui comprennent deux organisations internationales.

Le secteur d'activités du Bureau du vérificateur général du Canada est la vérification législative et comprend les vérifications de gestion (autrefois désignées comme vérifications de l'optimisation des ressources) et les études de ministères et d'organismes, la vérification comptable des états financiers sommaires du gouvernement du Canada, les vérifications comptables des sociétés d'État, des administrations territoriales et d'autres organisations, les examens spéciaux des sociétés d'État, la surveillance des activités de développement durable et pétitions en matière d'environnement, et l'évaluation des rapports sur le rendement des Agences.

Le Bureau est financé au moyen de crédits annuels reçus du Parlement du Canada et n'est pas imposable aux termes de la *Loi de l'impôt sur le revenu*.

Conformément à la *Loi sur la gestion des finances publiques*, le Bureau est un ministère du gouvernement du Canada aux fins de la *Loi* et figure à l'annexe 1.1.

2. Conventions comptables importantes

a) Présentation

Les états financiers du Bureau ont été préparés conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada.

b) Crédits parlementaires

Le Bureau est financé par le gouvernement du Canada au moyen de crédits parlementaires annuels. Les crédits parlementaires sont présentés directement dans l'état du déficit de l'exercice au cours duquel ils sont approuvés par le Parlement et utilisés par le Bureau.

c) Coûts recouvrés

Les coûts des vérifications sont payés à l'aide des crédits votés par le Parlement et octroyés au Bureau. Les revenus des vérifications d'organisations internationales représentent généralement les coûts directs et sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité d'exercice. Les montants recouvrés sont déposés au Trésor et ne sont pas disponibles pour être utilisés par le Bureau.

d) Somme à recevoir du Trésor

Les opérations financières du Bureau sont traitées par l'entremise du Trésor du gouvernement du Canada. Le solde de la somme à recevoir du Trésor représente le montant d'encaisse que le Bureau a droit de tirer du Trésor, sans autre crédit, afin de s'acquitter de ses obligations.

	2004	2003
Activités de fonctionnement		
Sorties de fonds	(66 724 993) \$	(71 826 063) \$
Rentées de fonds	830 554	1 272 060
Encaisse liée aux activités de fonctionnement	(65 894 439)	(70 554 003)
Activités d'investissement		
Acquisitions d'immobilisations	(3 344 113)	(3 160 988)
Produits de l'aliénation d'immobilisations	3 012	50 990
Encaisse liée aux activités d'investissement	(3 341 101)	(3 109 998)
Activités de financement		
Crédits parlementaires utilisés (note 3)	71 762 501	71 735 350
Encaisse liée aux activités de financement	71 762 501	71 735 350
Augmentation (diminution) de la somme à recevoir du Trésor au cours de l'exercice	2 526 961	(1 928 651)
Somme à recevoir du Trésor au début de l'exercice	4 549 117 \$	6 477 768 \$
Somme à recevoir du Trésor à la fin de l'exercice	7 076 078 \$	4 549 117 \$

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers

Bureau du vérificateur général du Canada
État du déficit
de l'exercice terminé le 31 mars

	2004	2003
Déficit au début de l'exercice (note 6)	(7 716 771) \$	(8 792 556) \$
Coût total de fonctionnement	(80 354 422)	(79 555 041)
Crédits parlementaires utilisés (note 3)	71 762 501	71 735 350
Services fournis sans frais par d'autres ministères (note 7)	8 836 697	8 895 476
Déficit à la fin de l'exercice	(7 471 995) \$	(7 716 771) \$

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers

	2004	2003
--	------	------

Charges (note 7)

Vérifications de gestion et études	39 617 157 \$	38 397 872 \$
Vérifications comptables des sociétés d'État, d'administrations territoriales et d'autres organisations	22 350 211	20 618 025
Vérification comptable des états financiers sommaires du gouvernement du Canada	4 393 421	5 692 527
Examens spéciaux des sociétés d'État	4 311 941	3 845 356
Surveillance des activités de développement durable et pétitions en matière d'environnement	2 600 368	2 677 215
Évaluation des rapports sur le rendement des Agences	1 053 166	897 874
Coût total des vérifications	74 326 264	72 128 869
Pratiques professionnelles (note 8)	6 028 158	7 426 172
Coût total de fonctionnement	80 354 422	79 555 041
Coûts recouverts		
Vérifications d'organisations internationales	824 664	787 658
Autres	105 882	484 402
Total des coûts recouverts	930 546	1 272 060
Coût net de fonctionnement	79 423 876 \$	78 282 981 \$

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers

Actif	2004	2003
-------	------	------

À court terme

Somme à recevoir du Trésor	7 076 078 \$	4 549 117 \$
Débiteurs	913 869	1 235 867

Immobilisations (note 4)

	7 989 947	5 784 984
	7 130 607	5 781 745
	15 120 554 \$	11 566 729 \$

Passif et déficit

Passif à court terme

Créditeurs et charges à payer

Somme due aux employés

Somme due à d'autres parties

Vacances à payer


Tranche à court terme des indemnités de cessation d'emploi

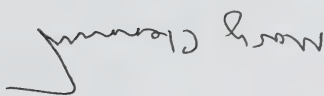
Indemnités de cessation d'emploi (note 5)	9 770 860	9 307 475
Déficit (note 6)	(7 471 995)	(7 716 771)
	15 120 554 \$	11 566 729 \$

Éventualités (note 9)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Approuvé par
La vérificatrice générale du Canada

Sheila Fraser, FCA


Mary Clennett, CA


La contrôleur et
agente financière supérieure

Rapport des vérificateurs

Au président de la Chambre des communes

Nous avons vérifié l'état de la situation financière du Bureau du vérificateur général du Canada au 31 mars 2004 et les états des résultats, du déficit et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction du Bureau. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur notre vérification.

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'ineffectués importants. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À notre avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière du Bureau au 31 mars 2004 ainsi que des résultats de son fonctionnement et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada.

De plus, à notre avis, les opérations du Bureau dont nous avons eu connaissance au cours de notre vérification des états financiers ont été effectuées, à tous les égards importants, conformément à la Loi sur la gestion des finances publiques et ses règlements et à la Loi sur le vérificateur général.

*Welch & Company LLP
Surveilla l'ensemble de l'exercice*

Welch & Company LLP et
Lévesque Marchand S.E.N.C.
Comptables agréés

Ottawa, Canada
le 28 juin 2004



Responsabilité de la direction

La direction du Bureau du vérificateur général du Canada est responsable de la préparation des états financiers ci-joints et de l'information y afférente contenue dans le présent Rapport sur le rendement. Les états financiers ont été préparés selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Lorsque plusieurs méthodes comptables existent, la direction a choisi les méthodes qui, selon elle, sont appropriées dans les circonstances. Dans les cas où des estimations ou décisions fondées sur le jugement s'imposaient, la direction a déterminé ces montants selon une méthode raisonnable. L'information financière présentée ailleurs dans le Rapport sur le rendement du Bureau est conforme à ces états financiers vérifiés.

Pour s'acquitter de sa responsabilité relativement à la présentation de l'information financière, la direction a établi des politiques, des procédures et des systèmes de contrôle interne destinés à fournir l'assurance raisonnable que les actifs sont protégés contre les pertes ou les usages non autorisés, que les opérations sont conformes aux autorisations directives et que les systèmes produisent de l'information financière fiable. Ces systèmes de contrôle interne sont régulièrement vérifiés et évalués par les vérificateurs internes et la direction prend les mesures nécessaires pour répondre adéquatement à leurs recommandations. La direction reconnaît les limites inhérentes à tout système de contrôle interne, mais croit que le Bureau a mis sur pied des systèmes de contrôle efficaces et bien adaptés au moyen de la sélection judicieuse des employés, de la division adéquate des responsabilités, d'activités de formation et de perfectionnement et de l'application de politiques et de procédures officielles.

Le Conseil de direction du Bureau supervise la préparation par la direction des états financiers et approuve les états financiers et l'information y afférente sur recommandation du Comité de vérification du Bureau. Pour recommander au Conseil de direction d'approuver les états financiers, le Comité de vérification passe en revue avec la direction les contrôles internes du Bureau sur l'information financière présentée et les conventions et procédures comptables appliquées par le Bureau aux fins de la présentation de l'information financière. De plus, il rencontre séparément les vérificateurs internes et externes du Bureau pour analyser les résultats de leurs vérifications. Le rapport des vérificateurs externes sur la fidélité de la présentation de ces états financiers et leur conformité aux principes comptables généralement reconnus du Canada est inclus dans le présent Rapport sur le rendement.

La vérificatrice générale du Canada

Sheila Fraser

Sheila Fraser, FCA

La contrôleure et agente
financière supérieure

Mary Clemett

Mary Clemett, CA

Voyages. Les voyages au pays servent à appuyer directement les diverses activités du Bureau comme les vérifications des ministères et organismes fédéraux, de sociétés d'État et des administrations territoriales; les discours portant sur les travaux du CCAF-FCVI inc.

Le Bureau participe aux activités de l'Organisation internationale des institutions supérieures de contrôle des finances publiques (INTOSAI) et siège à un certain nombre de ses commissions et groupes de travail. Les employés du Bureau effectuent aussi des voyages à l'étranger pour examiner les activités internationales de ministères et d'organismes comme l'Agence canadienne de développement international et le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international.

Les frais de voyage comprennent le coût du transport, du logement, des repas et d'autres frais de voyage (p. ex. les frais accessoires et les frais d'améliorations aéroportuaires).

Frais d'accueil. Des frais d'accueil sont engagés pour appuyer les réunions avec des parlementaires, des hauts fonctionnaires de ministères et organismes fédéraux, des conseillers externes, des employés du Bureau du vérificateur général et des représentants d'autres organisations afin de discuter des travaux du Bureau. En assurant la présidence et le secrétariat du Groupe de travail sur la vérification environnementale, le Bureau joue, par l'entremise de la commissaire à l'environnement et au développement durable, un rôle de chef de file en donnant son appui aux membres du Groupe de travail et en organisant des réunions et des conférences. En 2003-2004, des réunions ont eu lieu en Pologne et au Pérou.

Un tableau des frais engagés par Sheila Fraser et Johanne Gélinas se trouve sur notre site Web sous la rubrique « À propos du Bureau ».

Tableau 9 Frais de voyage et d'accueil (\$)			
Sheila Fraser, vérificatrice générale du Canada	Voyages au pays	Voyages à l'étranger	Frais d'accueil
	13 012	17 879	3 762
Johanne Gélinas, commissaire à l'environnement et au développement durable	4 419	46 673	16 911

¹ Équivalents temps plein (ETP) utilisés en 2003-04.

² Avantages imposables pour l'utilisation personnelle d'une voiture de fonction pour l'année civile 2003.

³ Le salaire de la vérificatrice générale est établi par la loi en vertu du paragraphe 4(1) de la loi sur le vérificateur général et est égal au salaire d'un juge pûné de la Cour suprême du Canada.

⁴ Le Bureau paie la cotisation à un club de la commissaire à l'environnement et au développement durable.

Poste	ETP ¹	Salaire (\$)	Prime au bilinguisme (\$)	Rémunération au rendement (\$)	Voiture de fonction ² (\$)	Cotisation à des clubs (\$)	Total (\$)
Vérificatrice générale	1	257 800 ³			3 792	551	262 143
Sous-vérificateur général	0,1	177 800-212 830		0 - 14 000			177 800 - 226 830
Vérificateurs généraux adjoins et commissaire à l'environnement et au développement durable	11	126 430-167 295		0 - 14 000	551 ⁴	126 430 - 181 846	
Directeurs principaux supérieurs	4	100 740-145 950		0 - 11 250			100 740 - 157 200
Directeurs principaux	58	100 740-129 930		0 - 11 250			100 740 - 141 180
Directeurs	99	75 060-104 250		0 - 9 000			75 060 - 113 250
Vérificateurs	208,9	30 750 -76 000	800	0 - 3 000			30 750 - 79 800
Agents des services à la vérification	63	46 125-76 875	800				46 125 - 77 675
Spécialistes des services à la vérification	113	28 894-56 795	800				28 894 - 57 595
	558						

Voici un sommaire de la rémunération et de certains avantages sociaux payés aux employés du Bureau par niveau. Les employés du Bureau reçoivent des avantages comparables à ceux des autres employés du gouvernement fédéral. Ces avantages ne sont pas présentés dans ce tableau.

Tableau 8 Rémunération et avantages sociaux

Tableau 7 Passage de marchés de services professionnels

Le tableau 7 présente les marchés de services professionnels passés par le Bureau en 2003. Le pouvoir de la vérificatrice générale de passer des marchés de services professionnels est assujéti au paragraphe 15(2) de la Loi sur le vérificateur général et non au Règlement sur les marchés de l'Etat. Suivant la Politique sur la passation de marchés pour services professionnels du Bureau du vérificateur général, les marchés comportant des dépenses à titre d'honoraires professionnels estimés à 25 000 \$ ou plus doivent faire l'objet d'un appel d'offres, sauf si l'un des trois critères d'exemption s'applique : il s'agit d'un cas d'extrême urgence; en raison de la nature du travail un appel d'offres ne servira pas l'intérêt public; une seule personne est en mesure d'effectuer le travail.

Dans le cas des marchés où le seuil fixé par l'Accord de libre-échange nord-américain (ALENA) est dépassé, les règles de l'ALENA s'appliquent. La plus grande partie de nos marchés ont trait à la vérification, ce qui permet d'avoir accès à des services spécialisés appropriés à nos travaux de vérification. Cette expertise contribue grandement à la qualité de nos travaux. Des marchés sont aussi conclus pour les services administratifs.

En 2003, la majorité des marchés ont été attribués par le Bureau sans appel d'offres. Plus de 80 p. 100 des marchés avaient une valeur initiale de moins de 15 000 \$. Nous avons attribué un marché sans appel d'offres de 42 000 \$ pour un examen de la gouvernance stratégique du Bureau à la seule personne en mesure d'effectuer le travail.

Marchés initiaux de moins de 25 000 \$ ¹		Marchés initiaux de 25 000 \$ ou plus ¹	
(Milliers de \$)	Nombre	(Milliers de \$)	Nombre
Pourcentage	Pourcentage	Pourcentage	Pourcentage
0	0	693,0	16
3 443,6	425	42,0	1
3 443,6	425	735,0	17
Marchés sans appel d'offres		Marchés avec appel d'offres	
Total		Total	
3 443,6	425	100,0	425
3 443,6	425	100,0	425

¹ Honoraires seulement

En 2000-2001, l'Alliance de la fonction publique du Canada a engagé une poursuite au titre de la partie spéciale contre l'État, alléguant que sept employés distincts ont exercé une discrimination fondée sur le sexe entre 1982 et 1997. Le Bureau, bien que ce n'était pas porté à la poursuite, est l'un des sept employés nommés dans la poursuite. L'Alliance demande au conseil du trésor ou du trésor, un d'appointer/renouveler responsable d'appointer/révoquer/séparer des employés de certains employés distincts non mentionnés à la discrimination. La poursuite ne fait état d'aucun montant. De lavis de la direction, en mentionnant simplement du passif éventuel au titre des employés du Bureau du vérificateur général, employés par le Bureau entre 1982 et 1997, est d'environ 5,4 millions de dollars. De plus, de lavis de la direction, il est impossible de déterminer pour le moment les résultats de cette poursuite et aucun passif n'a été constaté dans des états financiers.

Montant des éléments de passif éventuel	Courant au	Liste des éléments de passif éventuel		
	31 mars 2004	31 mars 2002	31 mars 2003	31 mars 2004
Réclamations, procédures judiciaires en instance et menaces de procédures judiciaires	—	—	—	—
Procédures judiciaires	5,4	5,0	5,3	5,4
Total	5,4	5,0	5,3	5,4

Tableau 6 Passif éventuel (millions de \$)

Le Bureau accorde une aide financière à CCAF-FCVI Inc. sous forme de contributions annuelles. La mission de CCAF-FCVI Inc. est d'assurer un leadership en élaborant des pratiques exemplaires et en développant des connaissances et des capacités, afin de permettre une gouvernance efficace ainsi qu'une reddition de comptes réelle, une saine gestion et une vérification constructive. Son travail porte essentiellement sur le secteur public et c'est lui qui en bénéficie.

		2003-04
Vérification législative	Dépenses réelles 2001-2002	0,4
	Dépenses réelles 2002-2003	0,4
	Budget principal des dépenses	0,4
	Total des dépenses prévues	0,4
	Autorisations totales	0,4
	Dépenses réelles	0,4
Contribution		

Tableau 5 Paiements de transfert (subventions et contributions) (millions de \$)

Le Bureau impute des coûts directs pour les vérifications de l'Organisation de l'éducation internationale (OIEI) et de l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture (UNESCO). Les fonds ne sont pas utilisés par le Bureau mais remis au Trésor à titre de revenus non disponibles.

2003-04	Revenus réels	Revenus réels	Revenus réels	Revenus prévus	Autorisations totales	Revenus réels
	0,9	1,3	0,8	—	0,9	Revenus non disponibles

Tableau 4 Revenus disponibles et non disponibles (millions de \$)

2003-04		2002-2003		2001-2002		Vérification législative	
Total des dépenses réelles	71,8	Dépenses réelles	62,5	Total du Budget principal des dépenses	71,7	Total des dépenses prévues	66,5
						Autorisations totales	74,4

Tableau 3 Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles (millions de \$)

Tableaux financiers

Tableau 1 Sommaire des crédits parlementaires approuvés (millions de \$)

Besoins financiers par autorisation 2003-04

Credit	Total du Budget	Total des dépenses	Autorisations	Total des dépenses

Vérification législative

20	57,8	57,8	66,2	63,6
----	------	------	------	------

Dépenses de fonctionnement

20	0,4	0,4	0,4	0,4
----	-----	-----	-----	-----

Subventions et contributions

(5)	8,3	8,3	7,8	7,8
-----	-----	-----	-----	-----

Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés

Total	66,5	66,5	74,4	71,8
-------	------	------	------	------

Les autorisations totales de 74,4 millions de dollars comprennent 66,5 millions de dollars provenant du Budget principal des dépenses et 7,9 millions de dollars provenant du Budget supplémentaire des dépenses, d'ajustements et de transferts.

Tableau 2 Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles (millions de dollars)

2003-04

Vérification législative	Total du Budget	Total des dépenses	Autorisations	Total des dépenses

Équivalents temps plein

—	560	560	580	558
---	-----	-----	-----	-----

Charges de fonctionnement

66,1	66,1	74,0	71,4	0,4
------	------	------	------	-----

Subventions et contributions

0,4	0,4	0,4	0,4	0,4
-----	-----	-----	-----	-----

Dépenses brutes totales

66,5	66,5	74,4	71,8	0,9
------	------	------	------	-----

Revenus non disponibles

8,6	8,6	8,6	8,6	8,8
-----	-----	-----	-----	-----

Coût des services fournis par d'autres ministères

74,3	74,3	82,2	79,7	
------	------	------	------	--

Coût net du programme¹

¹ Le coût net de fonctionnement qui est présenté dans nos états financiers préparés selon les principes comptables généralement reconnus (PCGR) est de 79,4 millions de dollars, soit 0,3 million de dollars de moins que les dépenses réelles présentées ci-dessus. La différence provient de la prise en compte des immobilisations et des avantages sociaux des employés.

En 2003-2004, nos coûts dans ce secteur ont diminué de 1,4 million de dollars par rapport à 2002-2003. La note 8 des états financiers vérifiés (page 59) donne un état ventilé des charges par type pour 2003-2004, et les chiffres correspondants pour 2002-2003.

La baisse des dépenses dans ce secteur est surtout liée aux méthodes utilisées et à la gestion des connaissances. En 2002-2003, nous avons terminé la mise en œuvre de nouveaux outils et d'une nouvelle méthode pour nos vérifications comptables dans le cadre de notre projet de perfectionnement des pratiques de vérification. Nous avons aussi réduit modeste­ment nos investissements en faveur de projets de méthodes de vérification de la gestion et d'examen spécial. Cela est attribuable au report de projets de méthodes en raison du manque de ressources.

Les coûts liés aux activités internationales ont augmenté en raison de la hausse prévue des travaux effectués pour donner suite aux engagements pris dans nos fonctions à la présidence et au secrétariat du Groupe de travail sur la vérification environnementale de l'Organisation internationale des institutions supérieures de contrôle des finances publiques (INTOSAI).

Réaménagement des locaux

De concert avec Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC), nous avons achevé le réaménagement des locaux des employés du bureau d'Ottawa. Les travaux de rénovation ont commencé en janvier 2002. Comme prévu, nous avons dépensé 2 millions de dollars supplémentaires pour le mobilier et le matériel en 2003-2004, ce qui a fait passer les coûts réels totaux à 4,2 millions de dollars. Par conséquent, pour la durée du projet de réaménagement des locaux, nous avons dépassé les coûts prévus pour le mobilier et le matériel de 0,7 million de dollars. L'augmentation des coûts est attribuable à une sous-estimation des coûts réels, aux changements apportés pour tenir compte de l'augmentation du nombre d'employés du Bureau et aux améliorations jugées nécessaires au fur et à mesure que les travaux de construction progressaient. Les coûts d'acquisition du mobilier et du matériel sont capitalisés dans nos états financiers selon les principes comptables généralement reconnus.

Examens spéciaux des sociétés d'État

Budget	2003-2004	4,2 millions de dollars
Coûts réels	2003-2004	4,3 millions de dollars
Coûts réels	2002-2003	3,8 millions de dollars
Écart budgétaire — augmentation		0,1 million de dollars (2 %)
Écart entre les coûts — augmentation		0,5 million de dollars (13 %)

Les sociétés d'État sont tenues de faire l'objet d'un examen spécial au moins une fois tous les cinq ans. Nous effectuons environ 45 examens en cinq ans. Les coûts varient en fonction du nombre d'examens en cours dans un exercice donné et de la nature, de la taille, de la complexité des sociétés examinées et du risque qu'elles présentent. En 2003-2004, nous avons mené 17 examens spéciaux, contre 12 en 2002-2003. Cet alourdissement de notre charge de travail, associé à une augmentation des salaires et des coûts directs, s'est traduit par une augmentation des coûts pour 2003-2004 par rapport à l'exercice précédent.

Nous avons achevé 7 examens spéciaux en 2003-2004, contre 5 en 2002-2003. Les examens spéciaux achevés en 2003-2004 sont présentés dans le tableau 10 du présent rapport. Ce tableau est disponible sur notre site Web.

Évaluations des rapports sur le rendement des agences

Budget	2003-2004	1,1 million de dollars
Coûts réels	2003-2004	1,0 million de dollars
Coûts réels	2002-2003	0,9 million de dollars
Écart budgétaire — diminution		0,1 million de dollars (9 %)
Écart entre les coûts — augmentation		0,1 million de dollars (11 %)

Trois agences du gouvernement — l'Agence canadienne d'inspection des aliments, l'Agence des douanes et du revenu du Canada et l'Agence Parcs Canada — sont tenues de produire des rapports annuels présentant de l'information sur leur rendement. Le Bureau est tenu, en vertu de la loi, d'évaluer la justesse et la fiabilité de l'information sur le rendement contenue dans ces rapports. Les coûts associés à ces vérifications ont augmenté en raison de l'accroissement des salaires et des frais généraux et de la nécessité de faire appel au personnel le plus expérimenté du Bureau pour effectuer ces travaux.

Méthodes professionnelles

Budget	2003-2004	5,8 millions de dollars
Coûts réels	2003-2004	6,0 millions de dollars
Coûts réels	2002-2003	7,4 millions de dollars
Écart budgétaire — augmentation		0,2 million de dollars (3 %)
Écart entre les coûts — diminution		1,4 million de dollars (19 %)

Les dépenses engagées au titre des activités de surveillance du développement durable et des pétitions en matière d'environnement comprennent les coûts liés à la vérification des stratégies de développement durable et les coûts de coordination du processus de pétitions, de surveillance des réponses et de vérification des mesures prises par les ministères pour donner suite aux engagements pris à l'égard des pétitionnaires. Les résultats des travaux relatifs aux pétitions sont communiqués tous les ans dans le Rapport de la Commission à l'environnement et au développement durable.

En 2003-2004, le nombre de pétitions reçues est passé de 29 à 39 et nous avons amélioré notre façon de faire pour nous assurer encore plus de répondre sans restrictions aux questions des pétitionnaires. Nous avons donc consacré plus de temps à ces secteurs par rapport à 2002-2003, ce qui a été compensé par la réduction du nombre d'heures qui ont été consacrées à la production des chapitres sur les pétitions et les stratégies de développement durable.

Écart budgétaire — diminution		0,5 million de dollars (16 %)
Écart entre les coûts — diminution		0,1 million de dollars (4 %)
Coûts réels	2002-2003	2,7 millions de dollars
Coûts réels	2003-2004	2,6 millions de dollars
Budget	2003-2004	3,1 millions de dollars

Activités de surveillance du développement durable et pétitions en matière d'environnement

Nous aurions souhaité effectuer des travaux d'évaluation supplémentaires des contrôles financiers des systèmes de comptabilité et d'information de gestion ministériels qui ont été mis en œuvre dans le cadre de la SIF, mais nous avons dû en reporter une partie à 2004-2005 en raison d'un manque de ressources.

Nous avons aussi allégé nos coûts en 2003-2004 en adoptant une nouvelle méthode pour vérifier certains ministères. En effet, nous avons adopté une stratégie de vérification par rotation. C'est ainsi que, pour certains ministères, nous effectuons des travaux de planification et vérifications en profondeur seulement les secteurs qui présentent les risques les plus élevés — et nous effectuons une vérification plus poussée tous les trois ans, par rotation.

Nous aurions souhaité effectuer des travaux d'évaluation supplémentaires des contrôles financiers des systèmes de comptabilité et d'information de gestion ministériels qui ont été mis en œuvre dans le cadre de la SIF, mais nous avons dû en reporter une partie à 2004-2005 en raison d'un manque de ressources.

de 40 milliards de dollars de passifs nouvellement comparabilisés.

environnementaux et d'autres éléments. Cela a entraîné un surcroît de travail pour nous en 2002-2003, notamment l'examen de plus de 40 milliards de dollars de nouvelles immobilisations comparabilisées et

Agence des douanes et du revenu du Canada. L'augmentation du coût des vérifications comparables d'autres entités ou organisations est le fait surtout de la vérification des états financiers de l'Agence. Dans le cadre du Budget de 2003, le gouvernement s'était engagé à présenter ses résultats financiers, y compris ses revenus fiscaux, selon la méthode de comptabilité d'exercice intégrale, dès 2002-2003. En outre, le gouvernement a décidé de présenter les données correspondantes au 31 mars 2002 selon cette même méthode. Nous avons donc dû effectuer des travaux de vérification supplémentaires à l'Agence en 2003-2004.

Organisations internationales. Le Bureau est chargé de vérifier deux organisations internationales – l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) et l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture (UNESCO). Ces vérifications sont effectuées selon une formule de recouvrement des coûts et nous équilibrerons les efforts que nous déployons pour les vérifications comparables avec les travaux de vérification de la gestion que nous effectuons pour ces organisations. En 2003-2004, le coût des vérifications comparables de l'OACI et de l'UNESCO a augmenté en raison surtout de la nature cyclique de la vérification de l'UNESCO (vérification biennale), du temps qu'il a fallu pour traiter les questions de vérification, et de la mise en œuvre des nouveaux outils et de la nouvelle méthode de vérification, qui devraient, au fil des ans, accroître l'efficacité des vérifications.

Nouvelles normes professionnelles. Au cours de la dernière année, un certain nombre de nouvelles normes comptables et de vérification ont été adoptées. Ces normes imposent aux entités que nous vérifions de nouvelles obligations relatives à l'information à fournir et à la présentation de l'information, ce qui alourdit nos responsabilités à titre de vérificateur. Bon nombre de ces nouvelles obligations ont été imposées à la suite d'inquétudes soulevées à propos de l'information financière communiquée par les entreprises et d'une série de faillites d'entreprises aux États-Unis. Les nouvelles normes comptables ayant eu la plus grande incidence sur nos travaux concernent surtout la comptabilisation des instruments financiers, des instruments dérivés et des garanties. Notre responsabilité à titre de vérificateur s'est élargie dans ces secteurs complexes et d'autres, comme les autres documents publics qui contiennent les états financiers que nous vérifions. Notre méthode de vérification doit tenir compte de chaque nouvelle norme importante.

Vérification des états financiers sommaires du gouvernement du Canada

Budget	2003-2004	5,1 millions de dollars
Coûts réels	2003-2004	4,4 millions de dollars
Coûts réels	2002-2003	5,7 millions de dollars
Écart budgétaire — diminution		0,7 million de dollars (14 %)
Écart entre les coûts — diminution		1,3 million de dollars (23 %)

La réduction du nombre d'heures consacrées à la vérification des états financiers sommaires du gouvernement du Canada a plus que compensé l'accroissement des salaires et des coûts directs, ce qui s'est traduit par une baisse générale de 1,3 million de dollars. Les coûts réels en 2003-2004 sont davantage analogues à ceux de 2001-2002 — il y a deux exercices — qui étaient de 4,6 millions de dollars. Les coûts de 2002-2003 étaient anormalement élevés en raison de la mise en œuvre de la Stratégie d'information financière (SIF), qui obligeait les ministères et organismes à mettre en œuvre les nouvelles conventions comptables concernant les stocks, les immobilisations, les passifs

Vérifications comptables annuelles des sociétés d'État, des gouvernements territoriaux et d'autres organisations

	2003-04	2002-03
Budget (en millions de dollars)	19,1	18,5
Coûts réels	8,2	8,3
Sociétés d'État	7,3	6,3
Autres sociétés et organisations	4,9	4,9
Organisations territoriales	2,0	1,1
Organisations internationales	22,4	20,6
Total des coûts réels (en millions de dollars)	3,3 (17 %)	
Écart budgétaire — augmentation	1,8 (9 %)	
Écart entre les coûts — augmentation		

Les coûts liés à la vérification comptable annuelle des sociétés d'État, des gouvernements territoriaux et d'autres organisations ont augmenté en raison de la mise en œuvre de notre projet de perfectionnement des pratiques de vérification, de nouveaux travaux de vérification de l'Agence des douanes et du revenu du Canada, de la vérification d'organisations internationales, de nouvelles normes professionnelles et de questions de vérification imprévues. L'écart budgétaire est aussi attribuable à l'augmentation des salaires et des coûts directs.

Projet de perfectionnement des pratiques de vérification. En 2003–2004, le Bureau a achevé la mise en œuvre de nouveaux outils et d'une nouvelle méthode pour presque toutes nos vérifications annuelles des sociétés d'État et des autres entités. La nouvelle méthode de vérification est davantage axée sur les risques et les procédés de vérification visent les secteurs qui présentent les risques les plus élevés et qui sont les plus importants. Elle encourage aussi les vérificateurs à faire davantage confiance aux contrôles internes des systèmes et des pratiques de l'entité vérifiée. La mise en œuvre de cette méthode devrait accroître l'efficacité du processus de vérification. Souvent, les heures qui sont nécessaires pour évaluer les contrôles au sein des entités ont excédé les heures prévues, ce qui a fait augmenter le temps consacré aux vérifications comparables. Dans le cadre de l'évaluation de ces contrôles, nous recensons les faiblesses dans les contrôles et les portons à l'attention de la direction en recommandant des améliorations. Au fur et à mesure que ces améliorations sont apportées, nous continuons à prévoir que nous pourrions accorder une plus grande confiance aux contrôles.

Nous avons commencé la mise en œuvre de cette méthode il y a trois ans. Notre objectif est de réduire de 15 p. 100 le nombre d'heures consacrées à ces vérifications d'ici à la fin de 2004–2005. Nous ne progressons pas aussi rapidement que prévu. Le Bureau demeure cependant attaché à respecter son objectif de réduire les travaux de vérification dans les secteurs qui présentent des risques moins élevés et d'adopter des processus de vérification plus efficaces. Cela doit évidemment être fait dans le contexte des normes professionnelles. Au cours des dernières années, le nombre et la complexité des normes professionnelles ont augmenté. Cela nous a forcés à élargir les procédés de vérification ou à en instaurer de nouveaux.

Budget	2003-2004	42,6 millions de dollars
Coûts réels	2003-2004	39,6 millions de dollars
Coûts réels	2002-2003	38,4 millions de dollars
Écart budgétaire — diminution		3,0 millions de dollars (7 %)
Écart entre les coûts — augmentation		1,2 million de dollars (3 %)

L'augmentation des coûts des vérifications de gestion et des études est en grande partie attribuable à la hausse des salaires et des coûts directs, qui a été compensée par la réduction du nombre d'heures imputées directement par les employés à ces vérifications. L'écart budgétaire est attribuable à une utilisation des heures de travail des employés plus basse que prévue et imputable en partie à une incapacité de doter des postes pour lesquels les fonds ont été reçus au milieu de l'exercice et au fait que les pratiques de vérification comptable ont exigé plus d'efforts.

La plupart des vérifications de la gestion sont réalisées sur deux exercices. En 2003-2004, nous avons publié :

- 26 chapitres, au coût moyen de 1,1 million de dollars chacun, contre 21 chapitres en 2002-2003, au coût moyen de 1 million de dollars chacun;
- 6 chapitres pour le rapport *Le Point*, au coût moyen de 600 000 \$ chacun, contre 5 en 2002-2003, au coût moyen de 500 000 \$ chacun.

Des budgets sont établis pour les heures et les coûts prévus. Nous gérons ces coûts à l'échelle du Bureau et pour chaque vérification. Les heures consacrées à chacune des vérifications sont celles qui influent le plus sur nos coûts réels.

Au terme de la phase de planification d'une vérification, nous établissons un budget après avoir recueilli l'avis d'un comité consultatif sur les objectifs de la vérification, la méthode générale pour recueillir les éléments probants et les questions qui sont importantes et sur lesquelles nous prévoyons faire rapport. Les heures qui sont réellement consacrées à la vérification peuvent excéder le budget pour diverses raisons. Ainsi, au cours de la phase de l'examen, nous pouvons décider d'élargir l'étendue des travaux de vérification ou nos procédés de vérification peuvent prendre plus de temps que prévu. Des heures supplémentaires sont peut-être nécessaires pour discuter d'une ébauche de rapport et obtenir des commentaires auprès de l'organisation ou des organisations qui sont vérifiées.

Le roulement de personnel au cours d'une partie de nos vérifications est inévitable, et nous essayons de minimiser son incidence en utilisant une méthode commune de vérification de la gestion. Pour assurer la qualité des vérifications et le respect des normes professionnelles, les membres des équipes de vérification doivent en outre posséder ensemble une connaissance suffisante du sujet traité afin de pouvoir satisfaire aux exigences des vérifications. Les augmentations des coûts en raison du roulement de personnel sont en grande partie attribuables au temps d'apprentissage nécessaire aux nouveaux employés.

L'accroissement des coûts peut aussi être le fait de facteurs externes qui influent sur les activités des organisations vérifiées.

1,1 million de dollars par rapport à 2002-2003 est attribuable surtout à une augmentation des salaires et des avantages sociaux d'environ 2,3 millions de dollars, qui a été compensée par des économies réalisées grâce aux 7 ETP en moins et à la baisse du nombre d'heures supplémentaires.

Les vérifications comparables annuelles des sociétés d'État, des administrations territoriales et d'autres organisations (1,8 million de dollars) sont responsables de la plus forte augmentation de coût. Le coût des vérifications de la gestion a connu la deuxième plus forte augmentation (1,2 million de dollars), suivi des examens spéciaux des sociétés d'État (0,5 million de dollars). Les coûts liés à nos pratiques professionnelles (1,4 million de dollars) ont connu la plus importante, suivis des coûts au titre de la vérification des états financiers sommaires du gouvernement du Canada (1,3 million de dollars). La comparaison entre les dépenses prévues et les coûts réels est également importante. Pour préparer le *Rapport sur les plans et les priorités de 2003-2004*, nous nous sommes fondés sur des dépenses prévues de 74,3 millions de dollars. Après avoir préparé ce rapport, nous avons obtenu du Parlement l'autorisation de dépenser des fonds supplémentaires. Nous avons par la suite mis à jour notre budget pour qu'il reflète des dépenses prévues de 80 millions de dollars. Le plan de dépenses révisé figure dans notre *Rapport sur les plans et les priorités de 2004-2005*. Les écarts budgétaires présents dans la présente section sont fondés sur le plan de dépenses révisé.

Le Bureau impute tous les coûts salariaux et professionnels directs, ainsi que les dépenses de voyage ou autres aux vérifications et aux projets de méthodes professionnelles auxquels ils se rattachent. Toutes les autres dépenses, y compris les services obtenus gratuitement, sont comptabilisées comme coûts directs et imputées aux vérifications et projets de méthodes professionnelles en fonction du nombre d'heures qui y sont directement consacrées.

L'examen par un comité international de pairs effectué en 2003-2004 de nos pratiques de vérification de gestion recommandait d'examiner le coût de chaque vérification grâce à une analyse plus poussée des coûts comparatifs et éventuellement des facteurs de coût de chacune des vérifications pour déterminer si les ressources qui leur sont allouées répondent bien aux besoins de la vérification. D'ici à mars 2005, nous allons perfectionner nos lignes directrices régissant la planification et la surveillance des vérifications de la gestion afin de prendre en compte le niveau d'effort normalement associé à chaque étape des vérifications, de communiquer ces nouvelles lignes directrices et d'améliorer nos processus d'approbation et de surveillance. Ces améliorations, conjuguées aux autres travaux prévus à l'appui de notre initiative stratégique visant à accroître l'efficacité de nos activités, devraient alléger le coût des vérifications individuelles et des projets de méthodes professionnelles, tout en maintenant la qualité de nos travaux.

Une analyse des écarts entre les coûts et les prévisions budgétaires par activité du Bureau est présentée ci-après. Les coûts réels sont ceux qui sont présentés dans nos états financiers vérifiés, à la page 51. Les tableaux 10 et 11 indiquent le coût de chacune des vérifications effectuées en 2003-2004 et des efforts de vérification par entité. Ces deux tableaux peuvent être consultés sur notre site Web.

Utilisation des crédits parlementaires

Au cours de l'exercice 2003-2004, le Bureau a utilisé 71,8 millions de dollars des crédits parlementaires approuvés, qui totalisaient 74,4 millions de dollars. Ce dernier montant est composé de 66,5 millions de dollars provenant du *Budget principal des dépenses* et d'une somme additionnelle de 7,9 millions de dollars provenant du *Budget supplémentaire des dépenses*, d'ajustements et de transferts. De ces fonds supplémentaires :

- 3,5 millions de dollars ont servi à financer des travaux effectués à la suite des modifications apportées à nos responsabilités relatives aux vérifications législatives, des vérifications comptables, des dépenses de voyage et d'accueil et les coûts de communication directement liés à nos vérifications et à nos frais administratifs.
- 0,5 million de dollars ont été consacrés au réaménagement de nos bureaux à Ottawa.
- 3,9 millions de dollars provenant du *Budget supplémentaire des dépenses*, d'ajustements et de transferts comprennent des éléments plus réguliers, y compris le report de fonds et des ajustements salariaux.

En 2003-2004, le Bureau n'a pas utilisé 2,6 millions de dollars de ses crédits parlementaires approuvés. Nous avons reçu de nouveaux fonds au milieu de l'exercice et nous n'avons pas été en mesure de doter de nouveaux postes aussi rapidement que nous l'aurions souhaité. Nous avons donc dû reporter des travaux de vérification de la gestion qui étaient prévus, des évaluations de contrôles dans le cadre de la vérification des états financiers du gouvernement du Canada, et des investissements dans la formation et les méthodes de vérification.

À l'instar des ministères et des organismes fédéraux, le Bureau peut, sous réserve de l'autorisation du Parlement, reporter au prochain exercice jusqu'à cinq pour cent de son budget de fonctionnement (fondé sur les dépenses de programme du *Budget principal des dépenses*). Le montant réel qui a été reporté est fondé sur les fonds inutilisés et les prestations au titre des congés parentaux et des indemnités de départ versées au cours de l'exercice. En 2003-2004, le Bureau a demandé la permission de reporter la somme maximale permise, soit 2,9 millions de dollars.

Utilisation des équivalents temps plein

Le Bureau a utilisé 558 équivalents temps plein (ETP) en 2003-2004, ce qui représentait 96 p. 100 du budget, qui était de 580 ETP. Il s'agit d'une baisse de 7 ETP par rapport à l'exercice précédent. En 2002-2003, nous avons utilisé 565 ETP, soit 99 p. 100 de notre budget, qui était de 570 ETP. Les nouveaux fonds reçus en 2003-2004 nous ont permis d'augmenter le budget consacré aux ETP en vue de répondre aux exigences opérationnelles de base.

Au 31 mars 2004, le Bureau comptait 586 employés. L'embauche d'étudiants, le travail à temps partiel et le roulement du personnel expliquent la différence entre le nombre d'employés et le nombre d'ETP utilisés au cours de l'exercice.

Coût de fonctionnement

Au cours de l'exercice 2003-2004, le coût net de fonctionnement du Bureau s'est établi à 79,4 millions de dollars, comme l'indiquent nos états financiers vérifiés à la page 51. Cette augmentation de

l'environnement et à l'habitat du poisson peuvent être exprimées au moyen du processus de pétitions en matière d'environnement. Il fait aussi remarquer que Pêches et Océans Canada demeure l'un des ministères qui reçoit le plus de pétitions.

Fonction de contrôle. Dans le cadre de notre engagement continu à l'égard de l'initiative de modernisation de la fonction de contrôle du gouvernement nous avons effectué, en 2003-2004, une évaluation de la capacité de contrôle. Les résultats de cette évaluation et le plan d'action connexe sont présentés sur notre site Web, sous « À propos du Bureau ».

Cette évaluation nous a permis de cerner des secteurs où nous pouvons améliorer nos pratiques de gestion et de contrôle. L'évaluation de la capacité a confirmé que le Bureau :

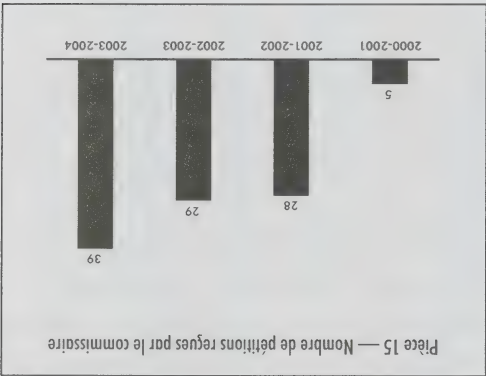
- cultive un environnement favorisant une gestion et un contrôle financiers efficaces;
- a développé, avec le temps, un solide modèle de gestion de la qualité;
- encourage l'amélioration continue et l'examen externe de ses pratiques et processus.

Le Bureau a établi un plan d'action triennal en vue de mettre en œuvre les améliorations possibles, déterminées dans le cadre de l'évaluation. En 2003, le Secrétaire du Conseil du Trésor a adopté le Cadre de responsabilisation de gestion. Le Cadre vise à réunir les principaux éléments de la fonction de contrôle moderne, de la modernisation des ressources humaines, de l'amélioration des services et du contrôle moderne, de la modernisation des ressources humaines, de l'amélioration des services et pratiques de gestion.

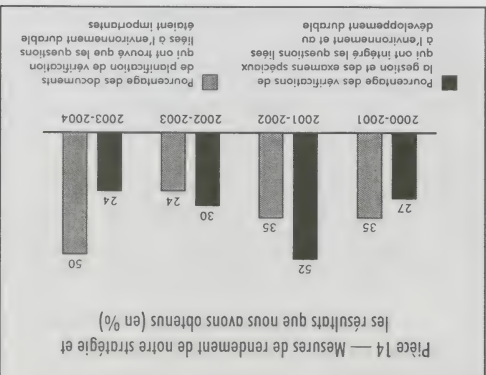
Gestion du risque. Dans le cadre de notre initiative de modernisation de la fonction de contrôle, nous intégrons un mode de gestion efficace du risque au processus de planification du Bureau. De nombreux éléments d'une gestion efficace du risque sont déjà en place; cependant, ces éléments doivent être gérés de manière systématique et intégrale.

Le Bureau améliore ses pratiques de gestion intégrée du risque en harmonisant ses systèmes et pratiques existants de détermination, d'évaluation et de communication des risques. Nous sommes en train de revoir le profil de risque du Bureau, d'établir un cadre, d'approuver une politique de gestion du risque et d'évaluer les risques cernés. D'ici à mars 2005, nous aurons établi des niveaux de tolérance au risque et mis en œuvre les plans de communication, de formation et de rapport à ce sujet.

Nous avons vérifié les réponses ministérielles données à quatre pétitions pour évaluer si les ministères respectaient les engagements donnés aux pétitionnaires. Notre vérification a aussi soulevé des questions d'ordre plus général à l'intention des parlementaires. Ainsi, la première pétition qui a fait l'objet d'une audience parlementaire concernait la réglementation sur le trichloroéthylène (TCE) et les lignes directrices sur la qualité de l'eau. Au cours de cette audience, le Comité permanent de l'environnement et du développement durable a demandé au ministre de la Santé d'expliquer les retards prolongés dans la révision des lignes directrices sur l'eau potable qui concernaient les substances toxiques comme le TCE. Le Comité sénatorial permanent des Pêches et Océans, dans son rapport intermédiaire de novembre 2003, a décrit la façon dont les préoccupations relatives à



responsabilité nucléaire et les mouvements transfrontaliers des déchets dangereux, déchets radioactifs, les espèces envahissantes, la effets des cétales transgéniques sur les sols, les L'environnement et les échanges commerciaux, les anciens sites d'environnement militaires), fédéraux et les ports contaminés (notamment les comme les espèces menacées d'extinction, les sites sujet. Les pétitions concernaient des dossiers environnementales et d'obtenir une réponse à ce fédéraux concernant des questions préoccupations aux ministères et aux ministères processus permet aux Canadiens d'exprimer leurs



environnementales. En 2003-2004, la commissaire a reçu 39 pétitions (voir la pièce 15). Ce processus permet aux Canadiens d'exprimer leurs préoccupations aux ministères et aux ministères fédéraux concernant des questions environnementales et d'obtenir une réponse à ce sujet. Les pétitions concernaient des dossiers comme les espèces menacées d'extinction, les sites fédéraux et les ports contaminés (notamment les anciens sites d'environnement militaires), L'environnement et les échanges commerciaux, les effets des cétales transgéniques sur les sols, les déchets radioactifs, les espèces envahissantes, la responsabilité nucléaire et les mouvements transfrontaliers des déchets dangereux.

La pièce 14 énumère les mesures de rendement qui sont présentées dans notre stratégie et les résultats que nous avons obtenus. Il n'y a pas de lien entre les deux mesures; l'une concerne les vérifications présentées au cours d'un exercice donné, l'autre les documents de planification. Dans notre stratégie de 2004-2006, nous avons eu recours à une méthode plus structurée pour évaluer les risques environnementaux et nous avons modifié nos indicateurs et nos mesures en conséquence. On peut trouver un complément d'information sur notre stratégie sur notre site Web.

1997, le Bureau prépaçait volontairement une stratégie de développement durable. Notre stratégie de 2004-2006 met l'accent sur la prise en compte des répercussions sur l'environnement des activités du gouvernement fédéral au moment de la planification et de l'exécution de nos travaux de vérification et de la préparation de nos rapports. Cet objectif n'est pas nouveau, mais nous comptons fournir à nos vérificateurs de meilleurs outils pour faire leur travail.

La Commission canadienne des droits de la personne a vérifié le Bureau au cours de l'année. Elle a constaté que le Bureau se conformait aux lois dans les 12 secteurs qu'elle vérifie. En outre, nous avons mis en œuvre notre politique sur l'équité en matière d'emploi et sur l'adaptation du milieu de travail.

Les langues officielles

Pour usage interne et dans le souci de respecter nos engagements à cet égard, nous évaluons la maîtrise de la langue seconde de nos cadres. Quarante-deux pour cent des vérificateurs généraux adjoints et des directeurs principaux ont satisfait aux exigences linguistiques récemment définies dans notre Politique sur les langues officielles ou les ont dépassées. Soixante pour cent de nos directeurs ont satisfait à ces exigences ou les ont dépassées (voir la note 7 à la page 65).

Nous avons consacré environ 450 000 \$ à la formation linguistique en 2003-2004, contre 275 000 \$ en 2002-2003. Ces dépenses englobent les cours d'immersion destinés aux cadres, les classes en soirée pour le personnel, les professeurs sur place (qui sont à contrat), les logiciels de formation linguistique et les journaux. Ces dépenses n'englobent pas les coûts salariaux pour le personnel qui suit une formation.

Notre but est que tous nos vérificateurs généraux adjoints et directeurs principaux et 70 p. 100 de nos directeurs respectent ou dépassent nos exigences linguistiques d'ici à mars 2007.

Travailler efficacement

En 2003-2004, nous avons amélioré l'affectation et la réaffectation de nos ressources. Cela a permis de mieux planifier et administrer nos vérifications et d'accroître l'efficacité et l'incidence de nos travaux. Il nous reste toutefois des choses à faire dans ce domaine.

Gestion des connaissances. Le Bureau continue de faire des progrès en ce qui a trait aux initiatives destinées à améliorer la gestion des connaissances. Ainsi, nous nous attendons à ce que notre personnel dispose des savoirs et des outils dont il a besoin pour travailler, et ce dans les meilleurs délais. Notre site Intranet est devenu l'outil par excellence pour diffuser les méthodes, les ressources et les outils de recherche et l'information sur les organisations que nous vérifions.

Notre Centre des connaissances (bibliothèque et service des dossiers) répond aux besoins du Bureau en matière de recherche documentaire. Il répond à plus de 3 000 demandes et administrer plus de 19 000 ouvrages, journaux et ressources électroniques. Le Centre a commencé à traiter et à archiver les documents électroniques.

En 2003, l'Équipe de gestion des connaissances a été chargée de la mise en œuvre de la Politique sur la gestion de l'information gouvernementale et de la gestion du contenu de nos sites Web et Intranet. Nous avons réaménagé notre site Web afin de respecter les normes en vigueur dans l'administration publique fédérale et nous mettrons progressivement la Politique en œuvre, sur une période de trois ans.

Plusieurs ministères, bureaux de vérification et organisations professionnelles s'intéressent à nos travaux sur la gestion des connaissances et nous avons fait connaître notre expérience dans ce domaine dans le cadre d'exposés.

Des professionnels

En tant qu'organisation qui vérifie la plupart des activités gouvernementales, le Bureau a besoin d'employés qui ont fait des études supérieures dans diverses disciplines - comptabilité, statistiques, économie, génie, droit, sciences sociales et environnementales, administration publique, ressources humaines et technologies de l'information. Ces employés représentent 70 p. 100 du personnel travaillant dans nos bureaux d'Ottawa, de Vancouver, d'Edmonton, de Montréal et d'Halifax. En outre, nos professionnels de la vérification sont appuyés par le groupe des services à la vérification qui est formé de professionnels spécialisés dans les domaines suivants : technologies de l'information, ressources humaines, gestion des connaissances, communications, finances et administration. L'un des plus grands facteurs de risque pour le Bureau est de ne pas avoir suffisamment d'employés possédant les compétences requises pour exercer son mandat.

Des employés satisfaits

Accroître le taux de satisfaction des employés en améliorant le milieu de travail et la délégation de pouvoirs pour tous les employés est prioritaire pour le Bureau. En 2003-2004, le taux de rotation du personnel a été de 10 p. 100, contre 15 p. 100 en 2002-2003 et 17 p. 100 en 2001-2002. En 2004, nous avons effectué un sondage auprès de notre personnel pour évaluer notre rendement à cet égard. Nous avons constaté ce qui suit :

- Nos employés sont très satisfaits. Cela est attribuable à la capacité de Bureau de leur offrir un travail utile, des défis professionnels, des récompenses concrètes et une bonne rétroaction.
- La délégation des pouvoirs s'est améliorée pour tous les employés à tous les échelons de notre organisation.
- Soixante-dix pour cent des employés estiment que le BVG est l'une des meilleures organisations où travailler.
- Soixante-dix pour cent du personnel est d'avis que le Bureau offre la possibilité de faire de nouveaux apprentissages.
- Quarante-huit pour cent des employés sont fiers de travailler au BVG.
- Les employés restent préoccupés par les possibilités de promotion. Même s'il y a eu progrès, nous continuons à rechercher des solutions à ce problème.

Les résultats du sondage seront analysés par un comité d'employés au cours de l'été 2004 (voir la note 6 à la page 65).

Équité en matière d'emploi

En 2003-2004, le Bureau a procédé à la révision de son Code des valeurs, d'éthique et de conduite professionnelles, qui propose des directives en matière de conflits d'intérêts, des mesures d'observation concernant l'après-mandat ainsi que des pistes de solution lorsqu'il existe des différends. Notre code se fonde sur le Code de valeurs et d'éthique de la fonction publique du Conseil du Trésor.

l'indépendance. La Sous-commission a aussi comparé les lignes directrices sur l'indépendance présentées dans le Code de déontologie et Normes de contrôle de l'INTOSAI avec les principes sur l'indépendance de la Fédération internationale des comptables. En avril 2004, la vérificatrice générale a présenté ses travaux lors d'un atelier sur l'indépendance des ISC de l'ONU et de l'INTOSAI qui a eu lieu à Vienne.

Au cours des dernières années, nous avons apporté notre concours à la Chambre des comptes de la Russie, en vue de renforcer ses moyens d'effectuer des vérifications de gestion. Nous avons aussi participé à un projet visant à renforcer les moyens de vérification dont disposent les pays francophones qui sont membres de l'Organisation africaine des institutions supérieures de contrôle des finances publiques. Par ailleurs, nous venons d'adopter un cadre stratégique et une stratégie triennale pour nos efforts sur la scène internationale.

CCVL. Le Bureau est membre du Conseil canadien des vérificateurs législatifs (CCVL), qui est composé des dix vérificateurs législatifs provinciaux, de la vérificatrice générale du Canada et d'un membre associé, soit le vérificateur général des Bermudes. Nous faisons partie de sept comités et groupes de travail du CCVL.

En collaboration avec nos homologues provinciaux, nous planifions deux vérifications conjointes dans le secteur de la santé :

- La première vérification portera sur les rapports sur les indicateurs de santé qui seront publiés par les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux en novembre 2004.
 - La seconde est axée sur des programmes gouvernementaux d'assurance-médicaments à l'échelon fédéral et dans sept provinces. Le rapport sera présenté au cours de l'année qui vient.
- Nous collaborons en outre avec les vérificateurs généraux du Nouveau-Brunswick et de la Colombie-Britannique dans le cadre d'une vérification conjointe sur les stocks de saumon, son habitat et son élevage, dont le rapport sera présenté en octobre 2004. Les trois vérificateurs vont présenter des rapports distincts sur leurs constatations.

Programme international de stades

Au cours des trois prochaines années, le Bureau va collaborer avec la CCAF-FCVI inc. et l'Agence canadienne de développement international (ACDI) en vue d'améliorer son Programme international de stades. Le Programme international d'aide aux bureaux de vérification de la CCAF-FCVI inc. (Programme international de stades) a été mis sur pied en 1980 pour renforcer la vérification de gestion au sein des bureaux de vérification nationaux. Financé par l'ACDI, ce programme permet à des vérificateurs de bureaux nationaux de venir au Canada pour suivre une formation de neuf mois en vue de se familiariser avec les techniques de vérification de gestion, la reddition de comptes, la saine gestion et la gouvernance. La formation est donnée par notre Bureau et le Bureau du vérificateur général du Québec. Plus de 140 boursiers de 49 pays en développement ont déjà obtenu le diplôme attribué par ce programme.

Gouvernements territoriaux

Nous travaillons en collaboration avec les gouvernements territoriaux sur un large éventail de questions et d'initiatives qui visent à améliorer la reddition de comptes et la gestion dans le secteur public. Au Yukon, dans les Territoires du Nord-Ouest et au Nunavut, nous collaborons avec les fonctionnaires et les gestionnaires des sociétés d'État pour régler des questions d'intérêt mutuel, améliorer les systèmes et les processus ainsi que la reddition de comptes. Nos rapports qui sont déposés devant les assemblées législatives du Nord sont disponibles sur notre site Web.

Vérificateurs législatifs et organisations professionnelles

Nos employés œuvrent au sein de nombreuses organisations professionnelles qui contribuent à l'amélioration de la vérification législative, notamment la Société canadienne d'évaluation, l'Institut d'administration publique du Canada, l'Institut Canadien des Comptables Agréés, la CCAF-FCVI inc., l'Institut de la gestion financière, l'Institute of Internal Auditors. Nous participons aussi aux travaux du Groupe de vérificateurs externes des comptes de l'Organisation des Nations Unies.

À titre de membre d'organisations internationales, le Bureau participe aux efforts visant à renforcer la vérification législative et ses institutions de par le monde. Nous nous employons aussi à renforcer les pratiques de notre Bureau dans le secteur de la vérification législative, grâce aux relations que nous entretenons avec d'autres institutions supérieures de contrôle et organisations internationales qui se consacrent à la comparabilité, à la vérification publique et à la reddition de comptes dans le secteur public. Les principaux acteurs dans l'établissement des normes internationales sont des organisations comme la Fédération internationale des comptables et l'Organisation internationale des institutions supérieures de contrôle des finances publiques (INTOSAI).

INTOSAI. Le Bureau participe activement aux travaux de l'INTOSAI. La Vérificatrice générale préside le Groupe de travail sur la vérification environnementale (GTVE) et la Commissaire à l'environnement et au développement durable en est la présidente adjointe. Ensemble, elles donnent l'impulsion aux efforts du Groupe de travail. Le Groupe aide 185 bureaux de vérification à mieux comprendre les questions liées à la vérification environnementale et les encourage à favoriser la protection de l'environnement et le développement durable dans le cadre de leurs missions de vérification.

En 2004, le GTVE a réaménagé son site Web et préparé, en collaboration avec l'Initiative de développement de l'INTOSAI, une formation sur la vérification environnementale. Cette formation a été donnée en Asie et en Afrique. Le Groupe de travail a aussi produit deux documents : *Auditing Water Issues : Experience of Supreme Audit Institutions* et *Towards Auditing Waste Management*.

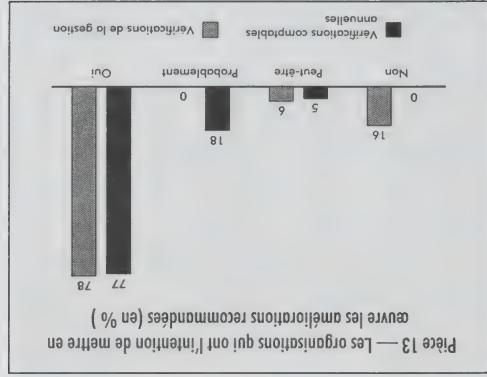
La Vérificatrice générale préside également la Sous-commission pour l'indépendance des institutions supérieures de contrôle (ISC) de la Commission des normes de contrôle de l'INTOSAI. Au cours des dernières années, la Sous-commission a élaboré des dispositions relatives à l'application des huit principes de base de l'indépendance des ISC. En 2003, la Sous-commission a mené un sondage auprès des ISC en vue de mesurer si elles étaient en mesure de respecter les principes de base de

Communiquer notre message aux médias et au public

Notre analyse de la couverture médiatique en 2003-2004 indique que nos messages ont été très bien compris par les médias et qu'ils sont communiqués fidèlement, à quelques exceptions près. Les messages contenus dans les cinq rapports de la vérificatrice générale et dans le rapport de la commissaire à l'environnement et au développement durable ont été communiqués avec clarté et efficacité aux médias.

La couverture médiatique rend aussi à susciter l'intérêt des Canadiens pour nos travaux. Cela est devenu très évident à la suite de dépôt du Rapport de novembre, qui a entraîné un nombre anormalement élevé de demandes de renseignements du public. En 2003-2004, le Bureau a reçu environ 2 077 demandes de renseignements du public, dont 330 pour la commissaire à l'environnement et au développement durable, ce qui représente une hausse substantielle par rapport aux années précédentes.

Dans le souci de mieux informer les Canadiens sur le rôle et les travaux du Bureau, beaucoup d'employés du Bureau, notamment la Vérificatrice générale et la Commissaire à l'environnement et au développement durable, ont prononcé des allocutions aux quatre coins du pays. En 2003-2004, la Vérificatrice générale a prononcé 29 discours, la Commissaire en a prononcé 16 et les vérificateurs généraux adjoints en ont donné 6. Ensemble, ils ont rejoint directement quelque 8 000 Canadiens. Les allocutions permettent au Bureau de renforcer ses relations avec les parties intéressées par son travail et d'établir des liens entre ses constatations et des thèmes généraux comme la reddition de comptes et la gestion de l'information financière.



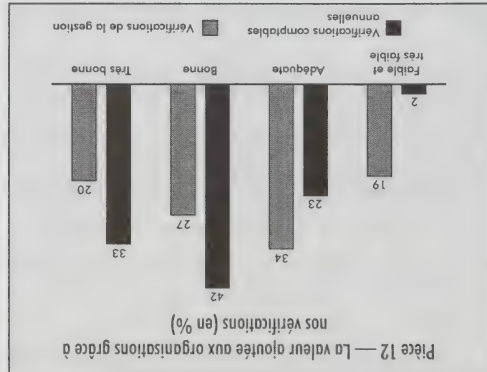
La majorité des organisations vérifiées prévoient donner suite à nos recommandations (voir la pièce 13). Cela a été confirmé dans notre rapport *Le Point de mai 2003*; la vérificatrice générale a conclu que le Bureau était satisfait des progrès constatés dans quatre des six vérifications de suivi effectuées. Soixante-dix-huit pour cent des organisations que nous avons vérifiées comptent donner suite à nos recommandations.

Notre réalisation

Les organisations vérifiées acceptent nos constatations et nos recommandations.

Notre résultat à court terme

Nous continuons également à recueillir des données sur notre rendement lors de l'exécution d'examen spéciaux des sociétés d'État et de la vérification des états financiers sommaires du gouvernement. Cela nous permettra d'évaluer, avec le temps, notre rendement et d'établir des objectifs de rendement.



La perception qu'ont les organisations vérifiées de notre rendement

Notre résultat à court terme

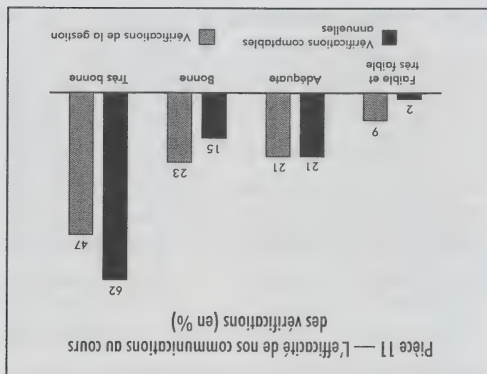
Les organisations fédérales et territoriales trouvent nos travaux utiles.

Nos réalisations

- Soixante-dix-sept pour cent des directeurs financiers et des présidents des comités de vérification ont jugé que les communications que nous avons faites lors du processus annuel de vérification comptable étaient bonnes ou très bonnes.
- Soixante-dix pour cent des sous-ministres (ou leurs homologues) ont jugé que les communications que nous avons faites au cours du processus de vérification de la gestion étaient bonnes ou très bonnes.
- Les directeurs financiers et les présidents des comités de vérification ont trouvé que 75 p. 100 de nos vérifications comptables annuelles étaient bonnes ou très bonnes pour ajouter de la valeur à leur organisation.
- Les sous-ministres (ou leurs homologues) ont trouvé que 47 p. 100 de nos vérifications de la gestion étaient bonnes ou très bonnes pour ajouter de la valeur à leur organisation.

En 2003, les sondages sur notre rendement que nous envoyons tous les ans aux organisations ont été modifiés et élargis afin qu'ils s'appliquent à tous les produits de vérification. Nous nous servirons des résultats des sondages de 2003 à titre de repères pour suivre l'évolution de notre rendement. Outre les données quantitatives, les sondages procurent des données qualitatives qui aident les équipes de vérification à améliorer leurs travaux (voir la note 5 à la page 64).

Comme le montrent les pièces 11 et 12, les vérifications de la gestion ont obtenu de moins bons résultats que les vérifications comptables. Ces données ne sont que des repères. Nous allons effectuer un sondage tous les deux ans pour nos vérifications comptables et tous les ans pour nos vérifications de la gestion. Dans l'ensemble, la majorité des organisations vérifiées sont satisfaites de notre rendement. Nous prenons des mesures pour apporter les améliorations proposées par les organisations.



Vingt-cinq ministères et organismes sont tenus de préparer des stratégies de développement durable et de les mettre à jour tous les trois ans. Nous avons publié *Les stratégies de développement durable — Des résultats positifs à obtenir*. Ce document explique les attentes de la commissaire pour la troisième série de stratégies de développement durable. Le Comité de coordination de l'environnement et du développement durable a appuyé ces attentes et il a encouragé tous les ministères à les respecter lors de la préparation de leur stratégie. Ces stratégies ont été déposées au Parlement en février 2004.

Dans le chapitre 3 du Rapport de la commissaire de 2003, Les stratégies de développement durable : études de cas, nous avons mesuré les progrès accomplis par quatre ministères en vue de donner suite à certains engagements pris dans leur stratégie de développement durable. La vérification a révélé qu'il fallait un plus grand leadership et des efforts accrus pour favoriser le développement durable au Canada. Au cours des audiences parlementaires qui ont porté sur ce chapitre, le Comité permanent de l'environnement et du développement durable a posé des questions aux représentants de Développement des ressources humaines Canada sur les progrès réalisés par le ministère dans la mise en œuvre de sa stratégie, notamment sur les recherches portant sur les répercussions de l'Accord de Kyoto sur le marché du travail et la promotion de « l'emploi vert » au Canada.

Nous avons fait rapport sur la mesure dans laquelle les ministères respectent les engagements pris dans leur stratégie de développement durable.

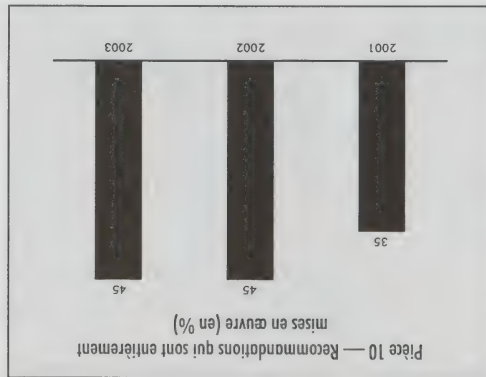
Notre réalisation

Les organisations que nous vérifions ont respecté les engagements pris dans leur stratégie de développement durable.

Notre résultat à moyen terme

Progrès en faveur du développement durable

récent sondage effectué auprès des organismes que nous vérifions. En effet, la majorité des organismes méthode d'élaboration et de rédaction des recommandations. Nous trouvons aussi encourageant le sondés ont déclaré qu'ils comptaient donner suite à nos recommandations.



Le pourcentage des recommandations qui étaient entièrement mises en œuvre en 2003 est identique à celui de 2002. Selon l'*Examen par un comité international de pairs des pratiques de vérification de la gestion*, le Bureau pourrait améliorer ses pratiques en formulant des recommandations plus ciblées et proactives. Nous avons un plan d'action à cet égard et nous nous employons à accroître la proportion de nos recommandations qui sont complètement mises en œuvre. Notre plan d'action prévoit une nouvelle

Les ministères et les organismes gouvernementaux sont en définitive responsables des mesures correctives à prendre et de l'amélioration des pratiques de gestion. Nous les invitons à appliquer nos recommandations et nous surveillons leurs progrès à cet égard.

À la fin de 2003, 45 p. 100 de nos recommandations de 1999 avaient été pleinement mises en œuvre et 16 p. 100 l'avaient été dans une large mesure (voir la pièce 10). Nous avons évalué l'incidence que le Bureau avait eu sur la reddition de comptes au sein du gouvernement, sur ses activités et ses services en calculant le pourcentage de recommandations qui ont été mises en œuvre dans les quatre ans qui ont suivi leur publication. En 2002, nous avons modifié cet indicateur afin de mieux évaluer comment les ministères mettent en œuvre nos recommandations. En 2004, nous établirons une base de référence qui nous permettra de fixer un objectif (voir la note 4 à la page 64).

Les ministères et les organismes ont pleinement mis en œuvre 45 p. 100 de nos recommandations de 1999.

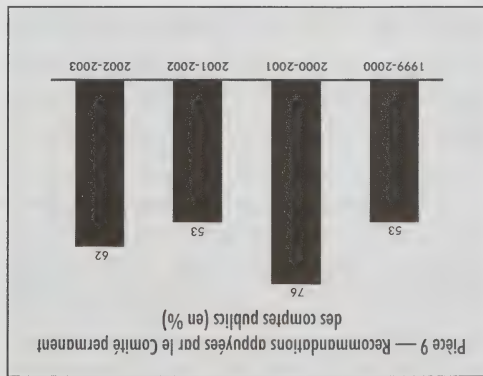
Notre réalisation

Les organisations que nous vérifions mettent en œuvre nos recommandations.

Notre résultat à moyen terme

La mise en œuvre de nos recommandations

Le Comité des comptes publics demande souvent aux ministères de lui soumettre des plans d'action et des rapports d'étape sur la mise en œuvre des recommandations formulées dans nos rapports. Nous croyons qu'il s'agit aussi d'un bon indicateur de l'appui dont bénéficient nos travaux.



publication de nos recommandations; c'est pourquoi nous faisons rapport sur les recommandations formulées dans nos vérifications de gestion de 2002-2003 (voir la pièce 9). Pour calculer ce pourcentage, nous avons dénombré les recommandations examinées par le Comité et celles qu'il a approuvées dans ses rapports (voir la note 3 à la page 64).

En 2002-2003, le Comité des comptes publics a appuyé 62 p. 100 de nos recommandations, ce qui est plus qu'en 2001-2002. Les rapports du Comité sont souvent publiés au cours de l'exercice qui suit la

Dans ses rapports à la Chambre, le Comité permanent des comptes publics a appuyé 62 p. 100 des recommandations de nos vérifications qu'il a étudiées en 2002-2003

Notre réalisation

Le Parlement appuie les recommandations du Bureau par l'intermédiaire de ses comités.

Notre résultat à court terme

Appui donné par le Parlement à nos recommandations

En mars 2003, nous avons publié *L'examen des documents du Budget des dépenses par les comités parlementaires*, qui présentait des lignes directrices pour examiner les plans de dépenses et les rapports sur le rendement. En 2003-2004, à quatre reprises, nous avons aidé les comités à se préparer en vue d'audiences en discutant de la meilleure façon d'examiner le *Budget des dépenses*. Nous avons reçu des commentaires positifs de la part des parlementaires sur l'aide que nous avons apportée aux comités.

5. Examen du Budget des dépenses

En avril 2000, nous avons publié une étude sur les rôles et les responsabilités dans le secteur de la gestion des ressources humaines au sein de l'administration publique fédérale. Nous avons constaté la nécessité de moderniser les systèmes et les pratiques. En 2001, le Comité des comptes publics a tenu plusieurs audiences et recommandé des modifications législatives ainsi que la rationalisation de la dotation en personnel. Le gouvernement a alors chargé un groupe de travail d'examiner la modernisation de la gestion des ressources humaines. En décembre 2001, nous avons publié deux chapitres sur le recrutement qui définissaient des principes devant régir un nouveau régime de recrutement et recommandaient les modifications nécessaires pour les pratiques en vigueur. Le Comité des comptes publics a tenu des audiences sur ces chapitres et a appuyé nos recommandations.

En février 2003, le gouvernement a présenté la *Loi sur la modernisation de la fonction publique* en vue d'actualiser son régime de gestion des ressources humaines. Le Comité permanent des opérations gouvernementales et le Comité sénatorial permanent des finances nationales ont examiné soigneusement le projet de loi. Nous avons participé à ces audiences et fait remarquer que le projet de loi était une amélioration par rapport au système en vigueur et qu'il améliorerait la gestion des ressources humaines. La *Loi* a reçu la sanction royale en novembre 2003.

4. Modernisation de la gestion des ressources humaines, Rapport d'avril 2000 de la vérificatrice générale (chapitre 9); Recruter pour la fonction publique canadienne de demain, Rapport de décembre 2001 de la vérificatrice générale (chapitres 2 et 3)

L'agriculture et de l'agroalimentaire a aussi demandé à l'Agence de présenter des rapports semestriels sur l'état d'avancement des travaux et demandé à l'environnement et au développement durable de l'aider à examiner ces rapports.

Nous avons vérifié les activités de l'Agence de réglementation de la lutte antiparasitaire, qui relève de Santé Canada, et constaté des lacunes dans l'évaluation des nouveaux et des anciens pesticides, les activités de surveillance et l'application de la loi. Le gouvernement fédéral ne peut pas garantir que les pesticides utilisés quotidiennement respectent les normes actuelles, qui visent à protéger la santé humaine et la qualité de l'environnement.

Le Comité permanent de l'environnement et du développement durable a demandé à l'Agence de préparer des plans de travail et des rapports de situation annuels sur des questions clés comme la réévaluation des pesticides déjà sur le marché. Un membre du Comité a déclaré que le Bureau permettrait au Comité de faire preuve de « la diligence raisonnable que le public attend [du Comité] dans un dossier important que celui des pesticides ». Le Comité permanent de

3. La gestion des pesticides : sécurité et accès sur le marché, Rapport de 2003 de la commissaire à l'environnement et au développement durable (chapitre 1)

Le gouvernement a mis sur pied une commission d'enquête, nommé un conseiller spécial dans le but de recouvrer des fonds et mis en route divers examens. Le Comité permanent des comptes publics a tenu plusieurs audiences afin d'obtenir des réponses à certaines grandes questions. Le gouvernement a depuis apporté des modifications importantes aux programmes de commandes, de publicité et de recherche sur l'opinion publique.

- Par ailleurs, nous avons constaté que les activités de recherche sur l'opinion publique étaient, en général, administrées sous le signe de la transparence et que les rôles, les responsabilités et les procédures étaient clairs.
 - Par ailleurs, nous avons constaté que les activités de recherche sur l'opinion publique étaient, en général, administrées sous le signe de la transparence et que les rôles, les responsabilités et les procédures étaient clairs.
 - La Direction générale des services de coordination des communications (DGSCC) de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada ne s'est pas acquittée de son obligation de donner aux fournisseurs un accès équitable aux marchés du gouvernement et de choisir les agences de publicité de façon à optimiser les fonds. La manière dont la plupart des agences ont été choisies ne respectait pas les exigences de la politique du gouvernement sur les marchés. Dans certains cas, nous n'avons trouvé aucune preuve qu'il y ait même eu un processus de sélection.
 - Le gouvernement fédéral a mené le Programme de commandes en faisant peu de cas du Parlement, de la *Loi sur la gestion des finances publiques*, des règles et des règlements sur la passation des marchés, de la transparence et de l'optimisation des ressources.
 - La Direction générale des services de coordination des communications (DGSCC) de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada ne s'est pas acquittée de son obligation de donner aux fournisseurs un accès équitable aux marchés du gouvernement et de choisir les agences de publicité de façon à optimiser les fonds. La manière dont la plupart des agences ont été choisies ne respectait pas les exigences de la politique du gouvernement sur les marchés. Dans certains cas, nous n'avons trouvé aucune preuve qu'il y ait même eu un processus de sélection.
- Notre vérification à l'échelle gouvernementale a révélé plusieurs problèmes importants et graves. Nous avons constaté ce qui suit :

2. Le Programme de commandes, les activités de publicité et la gestion de la recherche sur l'opinion publique, Rapport de la vérificatrice générale de novembre 2003 (chapitres 3, 4 et 5)

À la suite de la publication de notre rapport, le Comité des comptes publics a tenu trois audiences afin de mieux comprendre pourquoi certains cadres supérieurs avaient manqué à leurs obligations. Par la suite, le Commissariat et le Secrétaire au Conseil du Trésor ont défini des plans d'action détaillés en vue de mettre en œuvre des mesures correctives. En 2004, le Secrétaire et le Commissariat à la protection de la vie privée ont présenté un rapport conjoint au Parlement, qui soulignait les progrès qu'ils avaient réalisés à cet égard.

Au printemps 2003, le Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires a tenu des audiences sur les irrégularités décelées dans l'administration du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada. Le Comité avait alors demandé à la vérificatrice générale de vérifier les pratiques administratives en vigueur dans la gestion financière, la gestion des ressources humaines, la passation des contrats, les dépenses de voyage et d'accueil.

1. Le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, Rapport de la vérificatrice générale de septembre 2003

Voici cinq exemples, pour 2003-2004, qui illustrent bien la contribution de nos travaux aux activités législatives et de surveillance du Parlement.

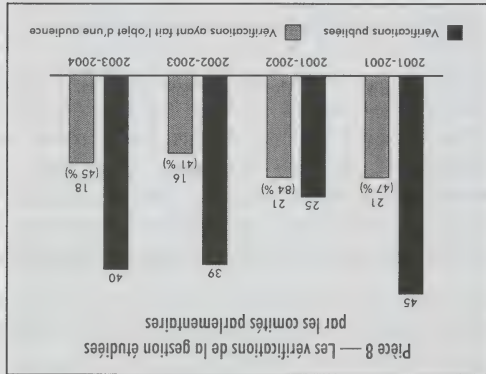
- Nous avons fourni des rapports et des avis qui ont contribué aux activités législatives et de surveillance du Parlement.

Notre réalisation

L'engagement et le développement durable dans ses activités législatives et de surveillance. Le Parlement prend en considération l'obligation de rendre compte, le rendement, la conformité aux autorisations,

Notre résultat à moyen terme

Incidence sur les activités législatives et de surveillance



En 2003-2004, 45 p. 100 de nos vérifications de la gestion ont été examinées par des comités parlementaires (voir la pièce 8). Pour calculer ce pourcentage, toutes les audiences tenues sur une vérification donnée ont été comptées comme une seule audience (voir la note 2 à la page 64). Les comités ont étudié deux vérifications de plus de nos rapports de 2003-2004, par rapport à 2002-2003 – ce qui représente une légère augmentation.

de la gestion et d'aider les membres lors de leur examen des documents du Budget des dépenses. Nous avons participé à six audiences parlementaires et séances d'information portant sur des questions environnementales, notamment sur cinq vérifications effectuées par la commissaire à l'environnement et au développement durable. Pour la première fois, les comités parlementaires se sont penchés sur nos vérifications portant sur les pétitions environnementales et les stratégies de développement durable.

Nous avons participé à des audiences du Comité des comptes publics afin de discuter de notre *Rapport sur les plans et priorités de 2003-2004*, de *L'Examen par un comité international de pairs des pratiques de vérification*



Les parlementaires s'intéressent aux constatations de nos rapports de vérification de la gestion. En 2003-2004, le Bureau a participé à 39 audiences et séances d'information de comités. Plus de la moitié d'entre elles ont été tenues par le Comité permanent des comptes publics, alors que 17 ont été tenues par d'autres comités permanents de la Chambre ou du Sénat. Nous avons participé à moins d'audiences en 2003-2004, car le Comité des comptes publics a consacré plusieurs semaines à l'étude de notre vérification du Programme de commandes. Les comités parlementaires ont donc eu moins de temps pour étudier nos autres rapports (voir la pièce 7).

- Les comités parlementaires ont étudié 45 p. 100 de nos vérifications de gestion de 2003-2004.
- Nous avons participé à 39 audiences et séances d'information de comités parlementaires, dont 22 avec le Comité permanent des comptes publics.

Nos réalisations

Les comités parlementaires tiennent des audiences ou des séances d'information sur les questions que nous signalons.

Notre résultat à court terme

Retenir l'attention du Parlement

Les sénateurs et les députés, surtout les membres du Comité permanent des comptes publics, nous ont dit vouloir un suivi plus approfondi des progrès réalisés par les ministères dans la mise en œuvre de nos recommandations sur les questions clés. Comme résultat de cette remarque, nous ne faisons plus rapport sur des recommandations antérieures, deux ans après la vérification initiale. Pour assurer le suivi de nos recommandations, nous axons désormais nos efforts sur les questions qui ont la plus grande importance, à savoir celles qui sont systémiques, actuelles, encore pertinentes, qui présentent un risque élevé et intéressent les parlementaires. Nous avons bon espoir que cette nouvelle façon de faire va permettre d'améliorer le rôle et les responsabilités des parlementaires à l'égard de la surveillance. Depuis 2002, nous avons publié deux rapports *Le Point*, qui présentent un suivi sur des recommandations antérieures. Ils sont affichés sur notre site Web, à la rubrique « Rapports au Parlement ».

Être utile au Parlement

En 2002, nous avons mené un sondage auprès des parlementaires pour connaître leur opinion sur le Bureau, sa crédibilité, son rendement ainsi que les sujets qu'ils aimeraient voir aborder par la vérificatrice générale au cours des prochaines années. Les résultats obtenus ont souligné la pertinence et l'utilité de nos travaux et mis en relief les secteurs susceptibles d'être améliorés. Pour obtenir un complètement d'information, veuillez consulter la note 1 à la page 64.

Nous n'avons pas effectué de sondage en 2003-2004 en raison du changement de premier ministre et des élections fédérales. Nous avons l'intention de continuer à sonder les parlementaires à l'avenir.

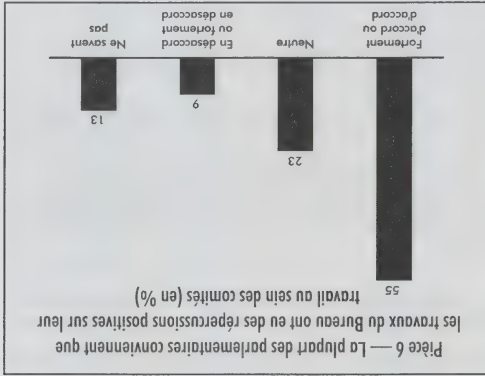
Notre résultat à court terme

Nos travaux sont utiles au Parlement.

Nos réalisations

- Cinquante-cinq pour cent des parlementaires sondés en 2002 étaient d'avis que nos recommandations et nos constatations ont eu un effet positif sur leur travail au sein des comités.
- Quatre-vingt-quatre pour cent des membres du Comité permanent des comptes publics et 74 p. 100 des parlementaires sondés en 2002 ont convenu que la participation de la vérificatrice générale aux audiences des comités était utile.
- Cent pour cent des membres du Comité permanent des comptes publics ont affirmé que les travaux du Bureau ajoutaient de la valeur à leurs décisions.

En 2002, 55 p. 100 des parlementaires sondés ont convenu que les recommandations et les constatations du Bureau ont eu des répercussions positives sur leur travail au sein des comités en général (voir la pièce 6).

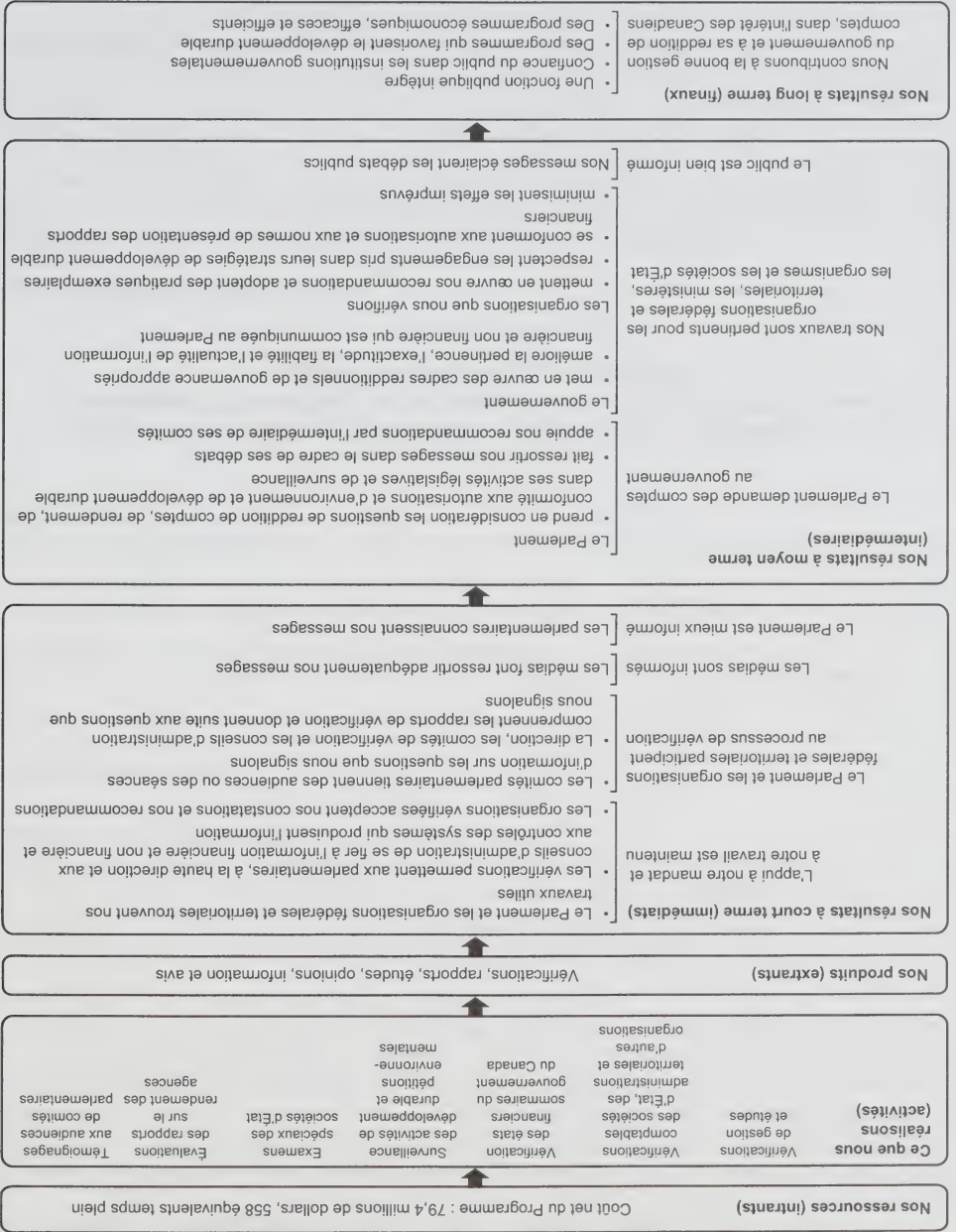


Notre résultat à court terme

Les vérifications permettent aux parlementaires d'avoir confiance dans l'information financière et non financière ainsi que dans les contrôles visant les systèmes qui produisent l'information.

Notre réalisation

Soixante-seize pour cent des membres du Comité permanent des comptes publics et 54 p. 100 des parlementaires sondés en 2002 ont indiqué qu'ils étaient au courant des constatations et des recommandations formulées par le Bureau.



Nos résultats stratégiques et notre chaîne des résultats

Le Bureau se sert d'une chaîne des résultats pour décrire son résultat stratégique à long terme (contribuer à la bonne gestion du gouvernement et à sa reddition de comptes, dans l'intérêt des Canadiens) et pour montrer comment il compte produire des résultats positifs pour les Canadiens. La chaîne des résultats fait le lien entre nos produits (vérifications, études, opinions, informations et avis) et notre résultat attendu à long terme. La chaîne décrit également les diverses parties intéressées et leur contribution à l'amélioration des activités gouvernementales. Nous avons revisé la chaîne des résultats en 2003-2004 pour en améliorer la clarté et l'utilité (voir la pièce 5).

Au cours des dernières années, nous avons apporté des améliorations à nos systèmes de mesure et de compte rendu du rendement. Au cours des deux prochaines années, le Bureau renforcera sa chaîne des résultats en cernant ses résultats attendus à moyen terme pour ses principales gammes de produits. D'ici à mars 2005, nous établirons des indicateurs, et d'ici à mars 2006, nous établirons des points de référence et, dans certains cas, nous fixerons des objectifs.

Notre rendement

Notre plan stratégique décrit nos activités et notre mode de fonctionnement.

- Nous effectuons des vérifications et des études indépendantes qui fournissent information, assurance et avis objectifs au Parlement, au gouvernement et aux Canadiens.
- Nous travaillons en collaboration avec les vérificateurs législatifs, les gouvernements fédéral et territoriaux et les organisations professionnelles.
- Nous assurons un milieu de travail respectueux où notre main-d'œuvre diversifiée peut réaliser son plein potentiel et rechercher l'excellence.

Nous effectuons des vérifications et des études indépendantes qui fournissent information, assurance et avis objectifs au Parlement, au gouvernement et aux Canadiens.

Faire rapport au Parlement

Nous collaborons avec le Parlement dans ses travaux liés à l'autorisation et à la surveillance des dépenses et des activités du gouvernement. Nous effectuons des travaux sur les rapports financiers et les rapports sur le rendement, la reddition de comptes et la conformité aux autorisations directives. Nous entretenons de bonnes relations de travail avec les parlementaires; nous nous assurons qu'il sont informés des constatations de nos vérifications et que nos rapports leur sont utiles. Ainsi, nous communiquons aux comités parlementaires les vérifications qui concernent leurs mandats et nous participons à plusieurs audiences pour mieux informer les parlementaires de nos travaux.

se peut que des organisations mettent en place des contrôles excessifs qui vont au-delà de nos recommandations.

Nous avons mis en œuvre différentes techniques, telles que des sondages auprès de la haute direction, afin de fournir une information constructive visant à déceler et à mesurer les conséquences involontaires. Nous sommes en train d'étudier des façons d'utiliser ces sondages pour évaluer toutes les conséquences involontaires de nos vérifications.

Vérifications internes. Nous effectuons des vérifications internes de nos pratiques de gestion et d'administration. Ces vérifications fournissent à la vérificatrice générale l'assurance que le Bureau respecte les politiques du gouvernement et celles du Bureau. Elles fournissent aux gestionnaires des évaluations des activités vérifiées et des recommandations à cet égard. De plus, nous avons préparé un plan de vérification à long terme pour 2004-2005 à 2006-2007. Le résumé de ce plan est disponible sur notre site Web.

L'examen de nos pratiques de vérification de la gestion par un comité international de pairs en 2003. La vérificatrice générale a demandé à des membres de la collectivité internationale de pairs de participer à un examen des pratiques de vérification de la gestion du Bureau. C'était la première fois qu'une équipe internationale de pairs examinait les pratiques de vérification législative d'un bureau national de vérification.

L'équipe internationale de pairs a évalué la mesure dans laquelle les pratiques de vérification de la gestion du Bureau respectaient les normes professionnelles reconnues et si elles fonctionnaient efficacement de façon à produire de l'information indépendante, objective et corroborée sur laquelle le Parlement peut se fonder pour examiner le rendement du gouvernement et lui demander de rendre des comptes.

L'équipe a attesté que les pratiques de vérification de la gestion du Bureau étaient conçues adéquatement et qu'elles lui permettaient d'atteindre ses objectifs de manière efficace.

En mars 2004, nous avons présenté au Comité des comptes publics le rapport d'examen de l'équipe internationale de pairs et notre plan d'action à l'égard des suggestions d'améliorations qu'il y sont formulées. Le rapport et notre plan d'action se trouvent sur notre site Web.

Revue de nos pratiques de vérification comptable. Les instituts des comptables agréés des provinces examinent les normes professionnelles des vérifications comptables du Bureau et voient si la formation que nous donnons aux futurs comptables agréés répond aux exigences pour l'accréditation. Au cours des cinq dernières années, les pratiques de vérification comptable de notre administration centrale et de nos bureaux régionaux ont fait l'objet d'un examen. Les examinateurs ont conclu que les normes professionnelles étaient respectées dans tous les cas, de même que les exigences menant à l'accréditation.

Quelles ont été les conséquences involontaires de nos travaux?

Nous sommes constamment à l'affût de toute conséquence involontaire de nos travaux. Nous essayons d'éviter de proposer des contrôles ou des méthodes inutiles ou excessifs de sorte que la direction des organisations vérifiées puisse se concentrer sur les secteurs prioritaires. Dans certains cas, les organisations gouvernementales subissent des changements importants et des réductions de leurs ressources; la mise en œuvre de nos recommandations pourrait donc exiger des ressources supplémentaires. Toute constatation importante que nous soulevons peut accroître les pressions sur les ressources ou affecter le moral des employés. De même, il se peut que les cas de mauvaise gestion dont on fait rapport aient un effet négatif sur la confiance du public envers le gouvernement. Enfin, il procurent l'assurance que le Bureau s'acquitte de ses responsabilités de vérification et permettent à la vérificatrice générale d'identifier les bonnes pratiques. En 2003-2004, nous avons effectué trois revues des pratiques, dont la première visait des examens spéciaux, la deuxième, des vérifications de la gestion, et la troisième, des vérifications comptables annuelles.

Reddition de comptes en matière de développement durable. Vingt-cinq ministères et organismes fédéraux sont tenus de préparer des stratégies de développement durable et de les mettre à jour au moins tous les trois ans. Les stratégies les plus récentes portent sur la période 2004–2006. Même s'il n'est pas tenu de déposer une stratégie, le Bureau le fait volontairement. Notre stratégie actuelle a été déposée au Parlement en février 2004.

Comment nous évaluons nos travaux

Les travaux du Bureau suivent une méthode et un cadre de gestion de la qualité rigoureux qui visent à fournir l'assurance raisonnable que le Bureau effectue ses vérifications conformément aux normes professionnelles reconnues avec le juste souci de l'économie, de l'efficacité et de l'environnement. Notre Direction de la planification stratégique et des méthodes professionnelles examine les activités de vérification du Bureau ainsi que les activités de gestion et d'administration connexes afin de s'assurer qu'elles sont conformes aux normes et aux politiques et d'intensifier les secteurs susceptibles d'être améliorés. Le Comité de vérification du Bureau surveille les pratiques de vérification et les contrôles internes et approuve les plans de vérification interne et les revues des pratiques. En 2003–2004, le Comité s'est réuni à six reprises:

- il a examiné les états financiers du Bureau, proposé des améliorations et recommandé à la vérificatrice générale de les approuver;
- il a examiné les ébauches du *Rapport sur les plans et les priorités* et du *Rapport sur le rendement*;
- il a examiné toutes les constatations des revues des pratiques et de la vérification interne.

En 2003–2004, le Bureau a publié les résultats de ses revues des pratiques, de ses vérifications internes et de son examen par des pairs (pièce 4). Des résumés de ces rapports sont affichés sur notre site Web.

Pièce 4 : Revues des pratiques, vérifications internes et examen par des pairs effectués en 2003-2004	
Achevé (e) en 2004	Février
Rapport de la revue des pratiques de la gamme de produits des examens spéciaux –	
Quatrième cycle	
Rapport de la revue des pratiques de la gamme de produits des vérifications de la gestion –	
Vérifications dont les résultats ont été communiqués en 2003	Mai
Rapport de la revue des pratiques des vérifications annuelles fermées au cours de l'exercice 2003	Mai
Rapport de vérification interne – Sécurité dans les bureaux régionaux	Janvier
Rapport de vérification interne – Voyages	Janvier
Examen par un comité international de pairs des pratiques de vérification de l'optimisation des ressources (vérification de la gestion) du Bureau du vérificateur général du Canada	Février

Revue des pratiques. Nous effectuons des revues des pratiques des gammes de produits du Bureau, notamment des vérifications comptables et des vérifications de la gestion, en évaluant leur qualité et leur conformité aux politiques du Bureau et aux normes professionnelles. Ces revues des pratiques

- Le Comité de vérification surveille la qualité des méthodes de vérification et des contrôles internes. Il est composé de directeurs principaux du Bureau et présidé par un cadre supérieur retraité du secteur privé.

- Le Groupe des conseillers principaux est composé de représentants des entreprises, des milieux comptables et universitaires, et d'autres parties. Le Groupe fournit des avis stratégiques sur les travaux du Bureau.

- Le Comité des conseillers sur les enjeux des Premières nations comprend des dirigeants autochtones et non autochtones. Il conseille la vérificatrice générale au sujet de questions touchant les Premières nations.

- Le Comité consultatif indépendant, qui est composé de comptables chevronnés et d'experts en finances, donne des avis à la vérificatrice générale sur les vérifications comptables des états financiers du gouvernement du Canada, des sociétés d'État, des administrations territoriales et d'autres organisations. Il aide également la vérificatrice générale à surveiller les faits nouveaux dans les domaines de la comptabilité et de la vérification et à examiner leur incidence sur les travaux du Bureau.

La commissaire à l'environnement et au développement durable reçoit aussi des avis d'un comité externe :

- Le Groupe des conseillers en environnement, qui est composé de représentants de groupes environnementaux, de l'industrie et des universités, ainsi que d'anciens fonctionnaires, conseille la commissaire en ce qui concerne ses travaux et les questions d'environnement et de développement durable.
- Le Bureau établit également des comités consultatifs de vérification pour toutes les vérifications de la gestion et les études et pour la plupart des examens spéciaux. Les membres proviennent tant du Bureau que de l'extérieur et sont choisis selon leurs compétences, leurs connaissances et leur expérience. Ces comités conseillent l'équipe de vérification sur les objectifs de la vérification, la stratégie générale et les questions importantes qui doivent être signalées.

Pour plus de renseignements sur l'organisation du Bureau, veuillez consulter notre site Web sous la rubrique « À propos du Bureau ».

Comment nous assurons notre propre reddition de comptes

Qui vérifie le Bureau du vérificateur général? Chaque année, un vérificateur externe nommé par le Secrétaire du Conseil du Trésor vérifie les états financiers du Bureau. Nos états financiers sont préparés selon la méthode de la comptabilité d'exercice intégrale et selon les principes comptables généralement reconnus. Ces états financiers sont présentés à la page 48 du présent rapport. Dans le cadre de notre processus de contrôle de la qualité, le Bureau est sujet à des examens par des pairs, des examens des pratiques et à des vérifications internes (voir « Comment nous évaluons nos travaux » à la page 14).

Reddition de comptes au Parlement. À l'instar des ministères, le vérificateur général soumet son budget des dépenses annuel au Parlement. Le Comité des comptes publics convoque le vérificateur général afin de lui demander d'expliquer ses prévisions de dépenses et de discuter du *Rapport sur les plans et priorités*, du *Rapport sur le rendement* ainsi que de ses pratiques de gestion.

Notre structure de gouvernance

Le Conseil de direction du Bureau assure l'orientation professionnelle et administrative du Bureau. Il établit les politiques du Bureau et supervise tous les aspects de sa gestion et de ses activités. Il est composé de la vérificatrice générale, du sous-vérificateur général, de la commissaire à l'environnement et au développement durable et de dix vérificateurs généraux adjoints.

La vérificatrice générale reçoit des avis de divers comités externes :

- 1 Les gammes de produits sont expliquées plus en détail dans la *Loi sur le vérificateur général* (articles 5, 6, 7 et 23) et dans la *Loi sur la gestion des finances publiques* (partie X).
- 2 Les vérifications sont publiées jusqu'à quatre fois l'an dans les rapports de la vérificatrice générale et de la commissaire à l'environnement et au développement durable.
- 3 Le rapport et les observations de la vérificatrice générale sur les états financiers sommaires du gouvernement du Canada sont publiés tous les ans dans le volume 1 des *Comptes publics du Canada*.
- 4 Ces vérifications sont publiées tous les ans dans les rapports législatifs de ces entités.
- 5 Ces vérifications sont publiées tous les ans dans les *Comptes publics* des assemblées législatives du Yukon, des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut.
- 6 Les examens spéciaux sont une forme de vérification de la gestion et sont exigés pour la plupart des sociétés d'État ou moins une fois tous les cinq ans. Les résultats de ces examens spéciaux sont soumis au conseil d'administration des sociétés d'État. Le Budget de 2004 propose que les rapports des examens spéciaux effectués par le vérificateur général soient déposés au Parlement et affichés sur le site Web de l'État qui a fait l'objet de l'examen.
- 7 Les pétitions en matière d'environnement sont affichées sur le site Web du Bureau du vérificateur général du Canada.
- 8 Les évolutions sont fournies tous les ans à l'Agence canadienne d'inspection des aliments, à l'Agence Parcs Canada et à l'Agence du Revenu du Canada, et sont publiées chaque année dans les rapports législatifs de ces organisations.

Questions	Gamme de produits de vérification législative ¹
Les programmes sont-ils bien gérés? Fonctionnent-ils de manière économique et efficiente, avec le souci de leur impact sur l'environnement? Le gouvernement dispose-t-il de moyens pour en mesurer l'efficacité?	Vérifications de gestion et études des ministères et organismes, y compris des vérifications d'environnementales et de développement durable ²
Le gouvernement donne-t-il une image fidèle de sa situation financière globale?	Vérification des états financiers sommaires du gouvernement du Canada ³
Les sociétés d'État, les gouvernements territoriaux et les autres organisations présentent-ils fidèlement leur information financière et se conforment-ils aux autorisations législatives?	Vérifications comptables des sociétés d'État ⁴ , des gouvernements territoriaux ⁵ et d'autres organisations
Les systèmes et pratiques des sociétés d'État fournissent-ils l'assurance raisonnable que les actifs sont protégés, que la gestion des ressources est économique et efficiente et que le déroulement des activités est efficace?	Examens spéciaux des sociétés d'État ⁶
Les ministères atteignent-ils les objectifs et mettent-ils en œuvre les plans énoncés dans leurs stratégies de développement durable? Les ministères répondent-ils comme il se doit aux pétitions en matière d'environnement?	Activités de surveillance du développement durable et pétitions en matière d'environnement ⁷
Les agences présentent-elles l'information sur leur rendement de façon juste et fiable?	Évaluations ⁸ des rapports sur le rendement

Pièce 3 — Le vérificateur général répond à de nombreuses questions importantes

En outre, nous aidons les conseils d'administration des sociétés d'État à s'acquitter de leurs responsabilités de gouvernance grâce à nos vérifications annuelles de leurs états financiers et à nos examens spéciaux. En tant que vérificateurs législatifs des trois territoires, nous collaborons avec les fonctionnaires et gestionnaires des administrations territoriales pour cerner les questions d'intérêt mutuel, améliorer les systèmes et les processus et promouvoir une meilleure reddition de comptes au public.

Le vérificateur général est redevenu en premier lieu au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes. De son côté, le Comité des comptes publics fonde une grande partie de ses activités sur les travaux du Bureau. Le Comité permanent de l'environnement et du développement durable, le Comité sénatorial des finances nationales et d'autres comités parlementaires s'appuient également sur nos travaux. Les audiences des comités constituent un moyen important de sensibilisation et permettent de faire comprendre les questions traitées dans nos rapports. Elles aident aussi à obtenir des ministères et organismes l'engagement de mettre en œuvre nos recommandations. Après les audiences, les comités peuvent faire rapport et présenter des recommandations au gouvernement. En règle générale, les ministères et organismes vérifiés doivent rendre compte des mesures qu'ils ont prises en réponse à ces recommandations.

Nos clients

Nous collaborons avec le Parlement dans ses travaux liés à l'autorisation et à la surveillance des dépenses et des activités du gouvernement. Nous effectuons des vérifications et des études indépendantes qui fournissent l'information, assurance et avis objectifs au Parlement, au gouvernement et aux Canadiens. Grâce à notre gamme de produits de vérification législative, la vérificatrice générale répond à de nombreuses questions importantes (pièce 3). L'appui à la reddition des comptes et sa promotion sont un volet important des travaux que nous effectuons pour le Parlement. Nos rapports de vérification sont déposés à la Chambre des communes et fournissent aux députés de l'information objective qui les aide à examiner les activités du gouvernement et à lui demander des comptes.

Notre activité : la vérification législative

Le défi du financement qui se pose à nous. Le Bureau est financé par le Parlement, mais nous négocions cependant notre niveau de financement avec le Secrétaire au Conseil du Trésor. Le processus en place n'est pas suffisamment indépendant pour garantir que notre budget nous permet de répondre aux attentes du Parlement. Cela n'a pas encore posé de problème et nous sommes convaincus que le Bureau disposera de ressources suffisantes dans l'année à venir. Le niveau de financement devrait être déterminé de manière objective. Nous estimons que le processus actuel devrait être corrigé de sorte qu'aucune influence, réelle ou perçue, ne puisse être exercée. Nous discutons avec le Secrétaire d'autres mécanismes qui pourraient servir à déterminer les besoins financiers du Bureau dans l'avenir. Ces discussions sont toutefois en cours depuis trois ans et nous sommes préoccupés par l'absence de progrès.

- Financé par le Parlement, le Bureau ne touche pas d'honoraires pour les services qu'il fournit aux ministères, aux organismes et aux sociétés d'État qu'il vérifie.
- En tant qu'employeur distinct, le Bureau nomme ses employés, a ses propres normes de classification, s'acquitte de fonctions de gestion des ressources humaines, dont l'établissement des conditions d'emploi.
- Les vérificateurs veillent à maintenir leur indépendance en se conformant aux normes de l'Institut canadien des Comptables agréés, aux normes et pratiques du Bureau et à son code de valeurs, d'éthique et de conduite professionnelle.

Section II — Contexte

Le Bureau du vérificateur général favorise la bonne gestion du gouvernement et sa reddition de comptes dans l'intérêt des Canadiens. Nos travaux sont guidés par un plan stratégique qui énonce notre vision et nos valeurs (pièce 1).

Pièce 1 — Un plan stratégique pour le Bureau du vérificateur général du Canada

Notre vision

Être un bureau de vérification indépendant au service du Parlement qui contribue au bien-être des Canadiens et dont la qualité et l'importance des travaux sont reconnues dans tous les milieux.

Nous faisons la promotion

- d'un gouvernement responsable
- d'une fonction publique intégrée et efficace
- d'une bonne gouvernance
- du développement durable
- de la protection de l'héritage et du patrimoine du Canada

Nous le faisons

- en effectuant des vérifications et des études indépendantes qui fournissent information, assurance et avis objectifs au Parlement, au gouvernement et aux Canadiens;
- en travaillant en collaboration avec les vérificateurs législatifs, les gouvernements fédéral et territoriaux et les organisations professionnelles;
- en assurant un milieu de travail respectueux où notre main-d'œuvre diversifiée peut réaliser son plein potentiel de carrière et rechercher l'excellence.

Nos valeurs

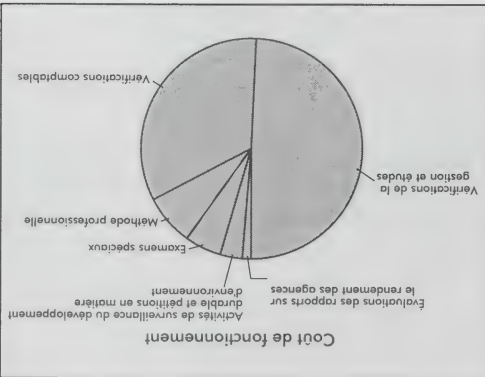
- 1 Servir l'intérêt public
- 2 Indépendance et objectivité
- 3 Engagement envers l'excellence
- 4 Milieu de travail respectueux
- 5 Honnêteté et intégrité
- 6 Donner l'exemple

Rendement financier

Voici les points saillants de notre rendement financier de 2003-2004 en matière de vérification comptable. Pour des renseignements détaillés, voir la section IV — Rendement financier, à la page 35.

- Le coût net de fonctionnement du Bureau était de 79,4 millions de dollars; le Bureau a utilisé 71,8 millions des 74,4 millions de dollars de crédits approuvés par le Parlement. Les services fournis sans frais, les immobilisations et les avantages sociaux des employés représentent la différence entre le coût net de fonctionnement et l'utilisation des crédits parlementaires. Le Bureau a utilisé 558 employés équivalents temps plein (ETP), ce qui représente 96 p. 100 de notre budget de 580 ETP.

- Nous avons fait rapport sur les résultats de 32 vérifications de la gestion, de plus de 100 vérifications d'états financiers, y compris ceux du gouvernement du Canada et des trois gouvernements territoriaux, de 7 examens spéciaux de sociétés d'État et de 3 évaluations de rapports sur le rendement d'agences.



• Le Comité permanent des comptes publics a appuyé 62 p. 100 de nos recommandations qu'il a examinées en 2002-2003.

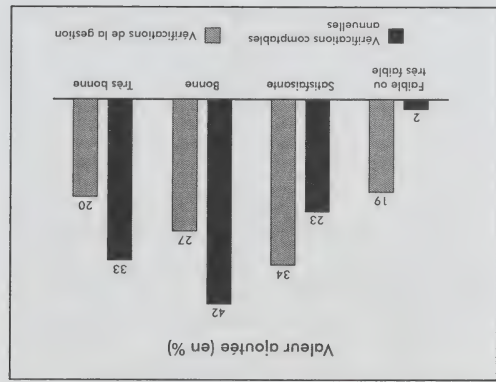
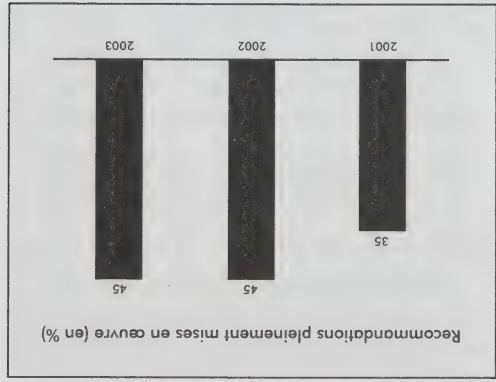
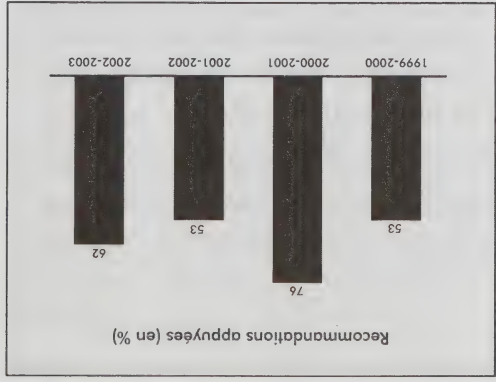
Le Comité des comptes publics a également demandé aux ministères de soumettre des plans d'action et des rapports d'étape sur la mise en œuvre des recommandations de nos rapports. Vous trouverez des précisions à la page 23.

• Les ministères et organismes ont pleinement mis en œuvre 45 p. 100 de nos recommandations de 1999.

Cet aspect constitue toujours un défi pour le Bureau. En 2002, nous avons modifié cet indicateur de rendement afin de mieux évaluer la façon dont les ministères mettent nos recommandations en œuvre. En 2004, nous établirons des données de référence à partir desquelles nous pourrions déterminer un objectif. Vous trouverez des précisions à la page 24.

• Dans l'ensemble, la plupart des organisations que nous vérifions estiment que nos vérifications ajoutent de la valeur à leur organisation.

Selon les directeurs financiers et les présidents des comités de vérification, 75 p. 100 de nos vérifications comptables annuelles ajoutent une valeur bonne à très bonne à leur organisation. Selon les sous-ministres (ou leurs homologues), 47 p. 100 de nos vérifications de la gestion ajoutent une valeur bonne à très bonne à leur organisation. Lorsque des organisations suggèrent des améliorations, nous avons pris des mesures correctives. Vous trouverez des précisions à la page 26.

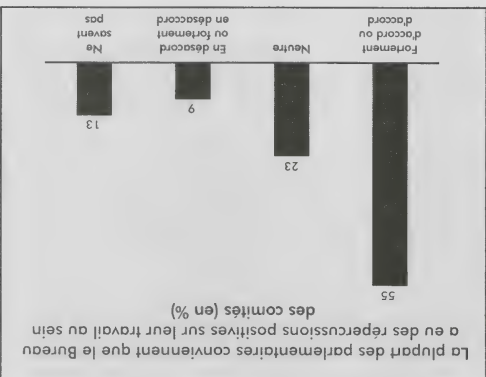


Points saillants de notre rendement 2003-2004

Rendement

Voici les points saillants de notre rendement de 2003-2004. Pour des renseignements détaillés, voir la section III — Faire rapport sur les résultats en page 17.

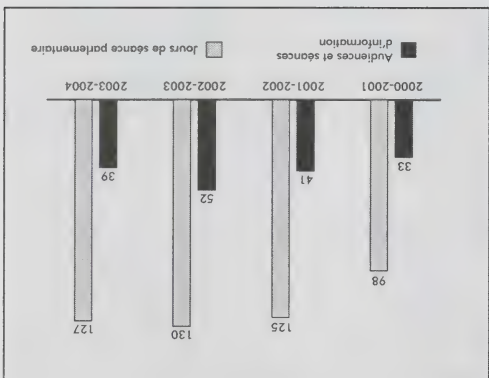
- Plus de la moitié des parlementaires sondés conviennent que les recommandations et constatations du Bureau ont des répercussions positives sur leur travail au sein des comités.



Nous avons mené notre sondage en 2002 et comptons mener d'autres sondages auprès des parlementaires dans l'avenir. Nous n'en avons pas fait en 2003-2004 comme nous l'avions prévu en raison du changement à la direction du gouvernement et des élections fédérales. Vous trouverez des précisions à la page 19.

- Nous avons participé à 39 audiences parlementaires et séances d'information.

Vingt-deux de ces audiences se sont déroulées devant le Comité permanent des comptes publics, alors que 17 d'entre elles se sont déroulées devant d'autres comités permanents ou des comités du Sénat. Nous avons participé à moins d'audiences en 2003-2004 parce que le Comité des comptes publics a consacré plusieurs semaines à l'examen de notre vérification du Programme de commandes. Par conséquent, il restait moins de temps pour l'examen de nos autres vérifications. Vous trouverez des précisions à la page 20.



Déclaration de la direction sur la responsabilité

La direction du Bureau du vérificateur général du Canada est responsable de la préparation du *Rapport sur le rendement* de 2003-2004.

Ce rapport a été préparé sous l'autorité de la direction du Bureau selon les lignes directrices du Conseil du Trésor pour la préparation des rapports sur le rendement au Parlement. Pour s'acquitter de sa responsabilité, la direction a établi et suivi des politiques, des procédures et des systèmes de contrôle interne destinés à fournir une assurance raisonnable concernant la fidélité et la fiabilité de l'information sur le rendement.

Le Bureau améliore graduellement son information financière et sur le rendement en introduisant de nouvelles mesures et en améliorant la collecte de données pour d'autres mesures. Les mesures d'amélioration sont indiquées dans le Rapport. Cependant, il s'agit de l'information la plus fiable dont nous disposons à l'heure actuelle et la direction la considère comme étant acceptable aux fins de la préparation de ce rapport sur le rendement. Certaines informations sont fondées sur les meilleurs jugements et estimations de la direction. Les restrictions sur la qualité des données fournies sont énoncées dans le Rapport.

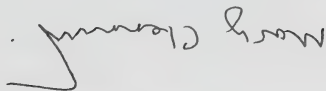
Le Conseil de direction du Bureau supervise la préparation du rapport sur le rendement par la direction et en approuve la version finale. Le Comité de vérification, présidé par un membre externe, examine le rapport et donne des avis au Conseil de direction quant à l'information sur le rendement.

La vérificatrice générale du Canada



Sheila Fraser, FCA

Ottawa, Canada
le 13 septembre 2004



Mary Clennett, CA

La contrôleur et agente
financière supérieure

acceptent non seulement nos constatations, mais elles prennent des mesures pour donner suite à nos recommandations, comme le montre notre rapport *Le Point*, publié tous les ans.

Dernière nos réalisations oeuvre un effectif exceptionnellement compétent, professionnel et dévoué. Certes, il y a toujours, et il y aura toujours place pour l'amélioration, mais notre dernier sondage auprès des employés indique que nos efforts pour faire du Bureau un milieu de travail respectueux et valorisant portent des fruits. Je suis heureuse de signaler que nos employés expriment un degré de satisfaction et de fierté élevé à l'égard du Bureau. J'aimerais remercier tous et chacun pour leur contribution unique au succès du Bureau au cours de l'année écoulée.

La vérificatrice générale du Canada

Shelia Fraser

Shelia Fraser, FCA

le 13 septembre 2004

La crédibilité du Bureau auprès du Parlement et des Canadiens s'appuie largement sur la qualité de nos travaux. En 2003-2004, nous avons participé à trois initiatives importantes visant l'amélioration de nos pratiques de vérification.

- La première initiative était un examen par un comité international de pairs de nos pratiques de vérification de la gestion. Je suis fière de dire que nous sommes le premier bureau national de vérification au monde à avoir demandé un tel examen par une équipe internationale de pairs. Les examinateurs ont conclu que les politiques et les procédures du Bureau reflètent les normes professionnelles reconnues et qu'elles sont mises en œuvre efficacement de façon à procurer au Parlement de l'information indépendante, objective et fiable.

Il est toutefois toujours possible de faire mieux et l'équipe d'examineurs a formulé plusieurs suggestions constructives visant à améliorer nos pratiques de vérification de la gestion, suggestions que nous mettrons à exécution en 2004-2005. L'une d'elles voulait que nos recommandations soient plus ciblées et plus proactives. Nous avons consulté nos parties intéressées afin d'élaborer de nouvelles lignes directrices à l'intention de nos vérificateurs, qui seront complétées par une formation. Avec le temps, ces améliorations devraient permettre la mise en œuvre intégrale d'un plus grand nombre de nos recommandations par les ministères et organismes gouvernementaux, ce qui nous rapprochera du résultat ultime que nous recherchons — un gouvernement mieux géré et plus responsable.

Le Comité des comptes publics a signalé au Parlement que l'examen par un comité international de pairs constitue « une confirmation externe et indépendante de la validité des pratiques de vérification de l'optimisation des ressources du Bureau, donne des assurances additionnelles quant à l'intégrité du processus de reddition de comptes du Bureau du vérificateur général du Canada et renforce la crédibilité de ses efforts ».

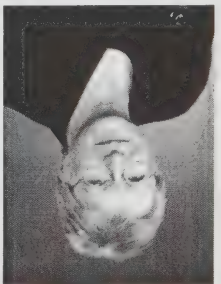
- La deuxième initiative portait sur la dernière étape d'un projet pluriannuel visant à moderniser nos pratiques de vérification comptable. En particulier, nous avons adopté un nouveau projeté ainsi qu'une nouvelle méthode et des lignes directrices en matière de vérification. De plus, nous avons poursuivi notre évaluation des systèmes de contrôle financiers internes de ministères et organismes choisis, ainsi que de sociétés d'État et d'autres entités. Grâce à l'adoption de cette nouvelle technologie et de cette méthode et grâce à la formation, nous commençons à récolter les fruits de nos efforts : des vérifications axées d'avantage sur les risques, des recommandations plus opportunes aux ministères et organismes et, finalement, des coûts de vérification plus bas.

- La troisième initiative était une stratégie triennale visant à renforcer notre rôle de surveillance, pour que les politiques et les programmes du gouvernement fédéral tiennent compte de l'environnement et favorisent le développement durable. Ce rôle nous a été confié en 1995 avec l'élargissement de notre mandat et l'établissement du poste de commissaire à l'environnement et au développement durable au sein du Bureau. En vérifiant la plupart des domaines d'activité du gouvernement fédéral, nous sommes bien placés pour demander si les ministères et organismes accordent suffisamment d'attention aux incidences qu'ils ont sur l'environnement et pour recommander les améliorations nécessaires. À l'avenir, nous comptons rationaliser nos efforts et fournir à nos vérificateurs de meilleurs outils de travail.

Le présent rapport témoigne des résultats positifs de notre travail sur la façon dont le gouvernement fonctionne. Les parlementaires disent trouver notre travail utile et les organisations que nous vérifions

Section I — Message de la vérificatrice générale

du Canada



Shelly Fraser, vérificatrice générale du Canada
photo de Michael Bedford

Je suis heureuse de présenter le *Rapport sur le rendement* du Bureau pour 2003-2004.

En tant que vérificatrice générale, je sers le Parlement en lui fournissant l'information, les avis et les assurances dont il a besoin pour demander au gouvernement de rendre compte de son intendance des fonds publics. Nos vérifications aident les parlementaires à tenir compte dans leur travail de questions telles que la reddition de comptes, le rendement, le respect des lois et règlements et les incidences environnementales.

Mon bureau fournit des réponses à d'importantes questions. Nos vérifications comparables indiquent si le gouvernement tient des comptes et des dossiers en bonne et due forme et s'il présente fidèlement l'information financière. Cela procure une assurance quant à la crédibilité des rapports financiers du gouvernement.

Nos vérifications de la gestion vont au-delà des chiffres afin de montrer si les programmes gouvernementaux sont bien gérés, avec le juste souci de l'économie, de l'efficacité et de l'environnement, et ce, au moyen de mesures mises en place pour en déterminer l'efficacité. Dans le contexte de la vérification de la gestion, nous examinons les contrôles et les pratiques de gestion ainsi que les systèmes de rapport en mettant l'accent sur les résultats, et nous recommandons des améliorations.

Récemment, il nous a semblé que l'expression utilisée pour désigner ce type de vérification — optimisation des ressources — pouvait prêter à confusion sur le rôle que nous jouons vraiment. En définitive, il revient au Parlement de juger si les programmes gouvernementaux permettent d'optimiser les ressources investies; notre travail consiste à évaluer le rendement du gouvernement quant à la gestion de ces programmes. Il est donc plus juste de désigner nos activités comme étant des « vérifications de la gestion ». De plus, cette expression est plus conforme à l'usage international.

Il serait difficile de présenter notre *Rapport sur le rendement* de 2003-2004 sans mentionner l'attention sans précédent qu'ont suscitée certains rapports de vérifications. Le premier rapport, le *Rapport sur le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada*, qui a été déposé en septembre 2003, a été préparé à la demande du Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires. Le deuxième rapport concernait notre vérification de portée gouvernementale des activités de commandite, de publicité et de recherche sur l'opinion publique, dont les résultats ont été rendus publics en février 2004. Ces deux vérifications ont confirmé l'existence de lacunes graves et reçu beaucoup d'attention de la part du Comité permanent des comptes publics et du gouvernement.

Cette année, la comptabilité du gouvernement a été marquée par une réalisation innovatrice — pour la première fois, le gouvernement du Canada a présenté ses états financiers sommaires selon la méthode de comptabilité d'exercice intégrale. L'adoption de cette méthode, que mon Bureau favorise depuis un certain temps, a exigé des efforts considérables de nombreux fonctionnaires et de mes vérificateurs. Tous ceux qui y ont participé peuvent être fiers à juste titre d'avoir contribué à brosser un tableau plus juste de la situation financière du gouvernement.

Coût de fonctionnement	35
Vérifications de la gestion et études	37
Vérifications comptables annuelles des sociétés d'État, des gouvernements territoriaux et d'autres organisations	38
Vérification des états financiers sommaires du gouvernement du Canada	39
Activités de surveillance du développement durable et pétitions en matière d'environnement	40
Examens spéciaux des sociétés d'État	41
Évaluations des rapports sur le rendement des agences	41
Méthodes professionnelles	41
Réaménagement des locaux	42
Tableaux financiers	43
États financiers	48
Notes offertes aux états financiers de l'exercice terminé le 31 mars 2004	54
Section V — Information supplémentaire	
Les nouveautés dans le Rapport sur le rendement de 2003-2004	61
Rapports exigés par la loi	61
Renvois à des sites Web	62
Notes sur nos méthodes	64

Table des matières

Section I — Message de la vérificatrice générale du Canada	1
Déclaration de la direction sur la responsabilité	4
Points saillants de notre rendement 2003-2004	5
Section II — Contexte	9
Ce que nous sommes : un mandataire du Parlement	10
Notre activité : la vérification législative	11
Nos clients	11
Notre structure de gouvernance	12
Comment nous assurons notre propre reddition de comptes	13
Comment nous évaluons nos travaux	14
Quelles ont été les conséquences involontaires de nos travaux?	15
Section III — Faire rapport sur les résultats	17
Nos résultats stratégiques et notre chaîne des résultats	17
Notre rendement	17
Faire rapport au Parlement	17
Etre utile au Parlement	19
Retenir l'attention du Parlement	20
Incidence sur les activités législatives et de surveillance	21
Appui donné par le Parlement à nos recommandations	23
La mise en œuvre de nos recommandations	24
Progrès en faveur du développement durable	25
La perception qu'ont les organisations vérifiées de notre rendement	26
Communiquer notre message aux médias et au public	28
Gouvernements territoriaux	29
Vérificateurs législatifs et organisations professionnelles	29
Programme international de stages	30
Des professionnels	31
Des employés satisfaits	31
Équité en matière d'emploi	31
Les langues officielles	32
Travailler efficacement	32
Section IV — Rendement financier	35
Utilisation des crédits parlementaires	35
Utilisation des équivalents temps plein	35

Pour obtenir de l'information, veuillez joindre le

Service des communications

Bureau du vérificateur général du Canada

240, rue Sparks

Ottawa (Ontario)

Canada K1A 0G6

Téléphone : (613) 995-3708 ou 1-888-761-5953

Télécopieur : (613) 957-0474

Courriel : Communications@oag-bvg.gc.ca

Site web : www.oag-bvg.gc.ca

Budget de 2003 — 2004

Rapport sur le rendement



Bureau du vérificateur général du Canada

Approuvé

Sheila Fraser

Sheila Fraser, FCA
Vérificatrice générale du Canada



Honorable Ralph Goodale, C.P., député
Ministre des Finances

Avant-propos

Au printemps 2000, la présidente du Conseil du Trésor a déposé au Parlement le document intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*. Ce document expose clairement les mesures qu'entend prendre le gouvernement pour améliorer et moderniser les pratiques de gestion des ministères et organismes fédéraux.

L'approche utilisée par le gouvernement pour offrir ses programmes et services aux Canadiens et aux Canadiennes se fonde sur quatre engagements clés en matière de gestion. Tout d'abord, les ministères et les organismes doivent reconnaître que leur raison d'être est de servir la population canadienne et que tous leurs programmes, services et activités doivent donc être « axés sur les citoyens ». Deuxièmement, le gouvernement du Canada s'engage à gérer ses activités conformément aux valeurs les plus élevées de la fonction publique. Troisièmement, dépendre de façon judicieuse, c'est dépendre avec sagesse dans les secteurs qui importent le plus aux Canadiens et aux Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du Canada entend mettre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire sur les impacts et les effets des programmes.

Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats, par l'entremise des ministères, au Parlement et aux citoyens. Les ministères et les organismes sont invités à rédiger leurs rapports en appliquant les principes pour l'établissement des rapports publics sur le rendement efficaces (voir le *Guide pour la préparation des rapports ministériels sur le rendement 2004* : http://www.tbs-sct.gc.ca/tma/dpr/03-04/guidance/table-of-contents_f.asp). Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats - soit les avantages dévolus aux Canadiens et aux Canadiennes et à la société canadienne - et il doit refléter ce que l'organisation a pu contribuer à ces résultats. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte ainsi que décrire les risques et les défis auxquels le ministère a été exposé en répondant aux attentes sur le rendement. Le rapport doit aussi souligner les réalisations obtenues en partenariat avec d'autres organisations gouvernementales et non-gouvernementales. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Par l'intermédiaire des rapports sur le rendement, les ministères et organismes visent à répondre au besoin croissant d'information des parlementaires, des Canadiens et des Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les parlementaires et les autres lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer la qualité de ces rapports. Nous invitons donc tous les lecteurs à évaluer le rapport sur le rendement d'une institution gouvernementale en se fondant sur les principes établis et à lui fournir des commentaires en vue du prochain cycle de planification et de rendement.

Le présent rapport peut être consulté sur le Site web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante : <http://www.tbs-sct.gc.ca/tma/dpr/dprf.asp>

Les observations ou les questions peuvent être adressées à :

Direction de la gestion axée sur les résultats
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) K1A 0R5
OU à : tma-mtr@tbs-sct.gc.ca

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commencant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le Rapport sur les plans et les priorités fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le Rapport sur le rendement met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2004

Ce document est disponible en médias substituts sur demande.

Ce document est disponible sur le site Web du SCT à l'adresse suivante : www.tbs-sct.gc.ca.

En vente au Canada chez votre librairie local ou par la poste auprès des
Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC
Ottawa, Canada K1A 0S9

No de catalogue BT31-4/57-2004
ISBN 0-660-62662-4



Bureau du vérificateur général du Canada

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2004



Office of the Chief Electoral Officer

Performance Report

For the period ending
March 31, 2004

Canada

The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament.

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The *Report on Plans and Priorities* provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The *Departmental Performance Report* provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring *Report on Plans and Priorities*.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of funds.

©Minister of Public Works and Government Services Canada — 2004

This document is available in multiple formats upon request.

This document is available on the TBS Web site at the following address: www.tbs-sct.gc.ca.

Available in Canada through your local bookseller or by mail from
Canadian Government Publishing — PWGSC
Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-4/58-2004
ISBN 0-660-62663-2

Foreword

In the spring of 2000, the President of the Treasury Board tabled in Parliament the document “Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada”. This document sets a clear agenda for improving and modernising management practices in federal departments and agencies.

Four key management commitments form the basis for this vision of how the Government will deliver their services and benefits to Canadians. In this vision, departments and agencies recognise that they exist to serve Canadians and that a “citizen focus” shapes all activities, programs and services. This vision commits the Government of Canada to manage its business by the highest public service values. Responsible spending means spending wisely on the things that matter to Canadians. And finally, this vision sets a clear focus on results – the impact and effects of programs.

Departmental performance reports play a key role in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting results to Parliament and citizens on behalf of ministers. Departments and agencies are encouraged to prepare their reports following principles for effective performance reporting (provided in the *Guide to Preparing the 2004 Departmental Performance Report*: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/03-04/guidance/table-of-contents_e.asp). Based on these principles, an effective report provides a coherent and balanced picture of performance that is brief and to the point. It focuses on outcomes - benefits to Canadians and Canadian society - and describes the contribution the organisation has made toward those outcomes. It sets the department's performance in context, associates performance with earlier commitments, explains any changes, and discusses risks and challenges faced by the organisation in delivering on these commitments. Achievements realised in partnership with other governmental and non-governmental organisations are also discussed. Supporting the need for responsible spending, it links resources to results. Finally, the report is credible because it substantiates the performance information with appropriate methodologies and relevant data.

In performance reports, departments and agencies strive to respond to the ongoing and evolving information needs of parliamentarians and Canadians. The input of parliamentarians and other readers can do much to improve these reports over time. The reader is encouraged to assess the performance reports of organisations according to the established principles, and provide comments to departments and agencies to help them improve in their next planning and reporting cycle.

This report is accessible from the Treasury Board of Canada Secretariat Internet site:
<http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dpre.asp>

Comments or questions can be directed to:

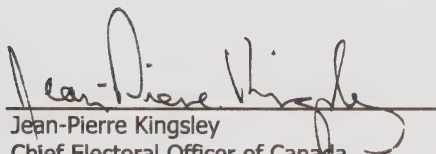
Results-based Management Directorate
Treasury Board of Canada Secretariat
L'Esplanade Laurier
Ottawa, Ontario K1A 0R5
OR at: rma-mrr@tbs-sct.gc.ca



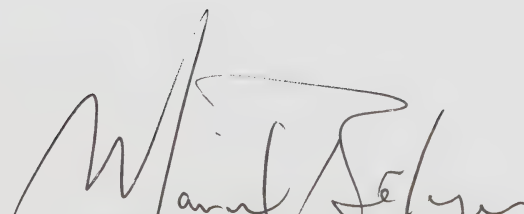
Office of the Chief Electoral Officer

Performance Report

**For the
period ending
March 31, 2004**



Jean-Pierre Kingsley
Chief Electoral Officer of Canada

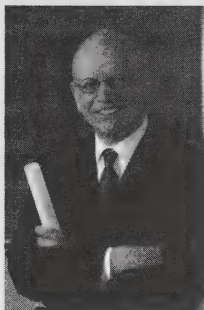


The Honourable Mauril Bélanger, P.C., M.P.
Deputy Leader of the Government in the
House of Commons, Minister responsible for
Official Languages, Minister responsible for
Democratic Reform and Associate Minister of
National Defence

Table of Contents

I. The Chief Electoral Officer's Message	1
II. Management Representation Statement	3
III. Summary of Agency Performance	5
IV. The Context for Our Performance	9
V. Elections Canada's Strategic Outcomes	15
1. Electoral event delivery and political financing	17
2. Electoral event readiness and improvements	24
3. Public education and information, and support for stakeholders	35
Annexes	
A. Financial performance	41
B. Financial statements.....	45
C. Other information	60

I. The Chief Electoral Officer's Message



Our *Report on Plans and Priorities* for 2003–2004 described the outcomes that we planned to achieve during the past year. This *Performance Report* to Parliament and Canadians discusses key achievements in reaching those outcomes and responding to new developments.

All of Elections Canada's work is directed to three strategic outcomes that provide long-term, enduring benefits to Canadians. Highlights from each area receive special attention in this report.

First, we are committed to delivering federal elections that maintain the integrity of the electoral process and to administering the political financing provisions of the *Canada Elections Act* – providing an electoral system that is fair, transparent and accessible to electors. Under this strategic outcome, we conducted three by-elections this year, as well as implemented major legislative changes to political financing provisions with the enactment of Bill C-24, *An Act to amend the Canada Elections Act and the Income Tax Act (political financing)*.

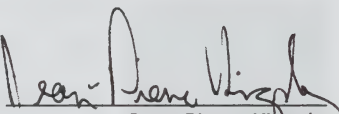
Second, we must always be ready to deliver electoral events whenever they may be called, and to improve their delivery. Voter registration is fundamental to achieving this objective. Among this year's priorities, identified through our extensive evaluation of the November 2000 general election, we exceeded our target of having 92% of all electors listed in the National Register of Electors, and we substantially surpassed our goal of having 77% of all electors listed at the correct address.

Finally, we are responsible for providing public education and information programs, and support on electoral matters to the public, parliamentarians, political parties and their associations, federal electoral boundaries commissions, our partners and other stakeholders. This year, we increased our voter education and outreach activities directed to youth in light of evidence that declining voter turnout is particularly concentrated among the youngest generations.

These highlights – and other outcomes described in the report – clearly demonstrate that Canada's electoral system has evolved over the years into one that is modern, accessible, transparent and efficient.

I am personally committed to the continuing process of electoral reform that has earned Canada a global reputation for being a model of electoral democracy.

It continues to be a privilege for me to serve Parliament and the Canadian people, and to lead the energetic, multi-talented team at Elections Canada dedicated to strengthening and upholding Canada's democratic process.

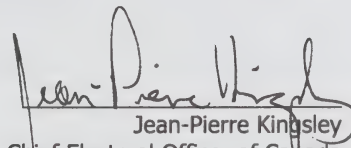


Jean-Pierre Kingsley
Chief Electoral Officer of Canada

II. Management Representation Statement

I submit, for tabling in Parliament, the 2003–2004 departmental performance report (DPR) for Elections Canada.

This report has been prepared based on the reporting principles and other requirements in the *2003–04 Departmental Performance Reports Preparation Guide* and represents, to the best of my knowledge, a comprehensive, balanced and transparent picture of the organization's performance for fiscal year 2003–2004.



Jean-Pierre Kingsley
Chief Electoral Officer of Canada

III. Summary of Agency Performance

Progress and performance against commitments

Strategic Outcome 1. To deliver federal elections, by-elections and referendums that maintain the integrity of the electoral process, and to administer the political financing provisions of the Act	
2003–2004 Report on Plans and Priorities commitments	2003–2004 performance
<ul style="list-style-type: none"> <i>continue to investigate and resolve complaints about contraventions of the Canada Elections Act related to the general election held in 2000 and subsequent by-elections (Commissioner of Canada Elections)</i> 	Achieved
<ul style="list-style-type: none"> <i>continue to update information on the Web site related to the 37th general election and subsequent by-elections</i> 	Achieved
Other key commitments	
<ul style="list-style-type: none"> <i>conduct three by-elections, in Perth–Middlesex, Lévis-et-Chutes-de-la-Chaudière and Témiscamingue</i> 	Achieved
<ul style="list-style-type: none"> <i>work to develop and implement the tools and processes required by the enactment of Bill C-24</i> 	Achieved
Strategic Outcome 2. To achieve and maintain a state of readiness to deliver electoral events whenever they may be called and to improve the delivery of electoral events	
2003–2004 Report on Plans and Priorities commitments	2003–2004 performance
<ul style="list-style-type: none"> <i>extend the coverage and upgrade the quality of the information in the Register</i> 	Achieved
<ul style="list-style-type: none"> <i>accurate and effective voter information cards</i> 	Achieved
<ul style="list-style-type: none"> <i>implement the new electoral boundaries set out in the 2003 Representation Order</i> 	Achieved
<ul style="list-style-type: none"> <i>improve enquiries system for timely responses to the public and provide a separate service for candidates and parties (recorded under strategic outcome 3 in the 2003–2004 Report on Plans and Priorities)</i> 	Achieved
Other key commitments	
<ul style="list-style-type: none"> <i>develop print, radio, television and Internet advertising specifically for each of several target groups: youth, members of ethnocultural groups, Aboriginal electors, electors using special ballots and the general electorate; all advertising completed and ready to run in 2003–2004</i> 	Achieved
<ul style="list-style-type: none"> <i>develop public enquiries training tools and faster systems with much greater capacity – including a separate service for candidates and parties</i> 	Achieved
<ul style="list-style-type: none"> <i>upgrade and improve activities for our information technology infrastructure and mission-critical systems</i> 	Achieved
<ul style="list-style-type: none"> <i>train newly appointed returning officers and upgrade the skills and knowledge of experienced returning officers</i> 	Achieved

Strategic Outcome 3. To provide timely and high-quality public education and information programs, and assurance that support on electoral matters is available to the public, parliamentarians, political parties and their associations, federal electoral boundaries commissions, our partners and other stakeholders

2003–2004 Report on Plans and Priorities commitments	2003–2004 performance
<ul style="list-style-type: none"> provide professional, technical, financial and administrative support to the 10 independent federal electoral boundaries commissions 	Achieved
<ul style="list-style-type: none"> improve communications with electors 	Achieved
<ul style="list-style-type: none"> improve enquiries system for timely responses to the public 	(reported under strategic outcome 2, above)

Parliamentary committee recommendations

In 2003–2004, the Chief Electoral Officer has appeared before the House of Commons Standing Committee on Procedure and House Affairs (PHA) five times and has appeared before the Standing Senate Committee on Legal and Constitutional Affairs (LCA) twice to discuss a variety of topics.


Date	Committee	Subject	For more information
April 8, 2003	PHA	Study of Bill C-24 (political financing)	Page 18
June 17, 2003	LCA	Bill C-24 (political financing)	Page 18
Sept. 25, 2003	PHA	Study of Bill C-49 (2003 Representation Order)	Page 34
Oct. 6, 2003	PHA	Improvements to the readjustment process (appearance before the Subcommittee on Electoral Boundaries Readjustment)	Page 39
Feb. 25, 2004	LCA	Bill C-5 (2003 Representation Order)	Page 34
March 9, 2004	PHA	Bill C-3 (registration of political parties)	Page 39
March 25, 2004	PHA	Main Estimates for 2004–2005	Page 39

Though their mandates cover many issues, the House of Commons Standing Committee on Procedure and House Affairs and the Standing Senate Committee on Legal and Constitutional Affairs are the only committees responsible for electoral matters for their respective chambers.

In 2003–2004, the Standing Committee on Procedure and House Affairs made one recommendation to Elections Canada. It appears in *Report 36, Bill C-24, An Act to amend the Canada Elections Act and the Income Tax Act (political financing)*. The Committee recommended that “Elections Canada and the registered parties ensure that adequate training and preparation of electoral volunteers is in place, and that they assist them with the introduction and transition to the new regime.” Elections Canada responded with a variety of communications and training initiatives, described in detail in Section V of this report.

The Committee also stated: “We believe that Elections Canada and the Government, as well as the Committee, should carefully review the operation of the Act, with specific reference to the impact of the provisions contained in Bill C-24 before and during the next federal general election.” The Chief Electoral Officer will discuss his assessment of the operation of the Act in his statutory report on the 2004 general election.

On February 17, 2004, the House of Commons adopted a motion “That the House direct the Chief Electoral Officer and Elections Canada to expand its initiatives to promote the participation of young Canadians in the electoral process, and that these initiatives include making available educational material to schools and other organizations, and supporting parallel voting opportunities for prospective electors during federal elections, including making available polling materials and the publication of results of such parallel voting, and that Elections Canada work creatively with such groups as Kids Voting Canada, Scouts Canada, Guides Canada, teachers and others, and provide regular reports on these matters to the House of Commons through the Standing Committee on Procedure and House Affairs.” A summary of Elections Canada’s key youth-related initiatives in 2003–2004 can be found in Section V.

 This symbol of a computer mouse indicates that more detailed information is available on our Web site (www.elections.ca) or in one of our printed publications.

 For the full text of the Committee report, [CLICK:](http://www.parl.gc.ca/InfoCom/PubDocument.asp?FileID=37500&Language=E)
<http://www.parl.gc.ca/InfoCom/PubDocument.asp?FileID=37500&Language=E>.

IV. The Context for Our Performance

Elections Canada is committed to providing three strategic outcomes for Canadians:

- to deliver federal elections, by-elections and referendums that maintain the integrity of the electoral process, and to administer the political financing provisions of the Act
- to achieve and maintain a state of readiness to deliver electoral events whenever they may be called and to improve the delivery of electoral events
- to provide timely and high-quality public education and information programs, and assurance that support on electoral matters is available to the public, parliamentarians, political parties and their associations, federal electoral boundaries commissions, our partners and other stakeholders

Canada's political system is grounded in participation. Taking part in the electoral system strengthens Canadians' connections with the democratic decision-making process and demonstrates concern for the future development of their country. The work of Elections Canada helps remove administrative barriers to participation, and makes voting as accessible and convenient as possible.

Several external and internal factors can influence our performance in achieving these three outcomes. These include Canada's parliamentary system and our dispersed and diverse electorate.

Factors influencing our performance

Under Canada's parliamentary system, the length of time between federal elections is not a set period (however, under the *Canadian Charter of Rights and Freedoms*, the House of Commons cannot sit for longer than five years except in times of real or apprehended war, invasion or insurrection). This means the length of Elections Canada's business cycle varies – uncertainty that makes planning a challenge, since we must be ready at all times to deliver an electoral event, whether it is a by-election, general election or referendum. Consequently, we must continually react to parliamentary and political events and trends, so that we can take into account contingencies that might affect our electoral readiness and preparations for electoral events.

The sheer size of our country, geographically the second-largest in the world, and our responsibility to provide some 22 million registered electors with timely information and an opportunity to vote conveniently, dramatically affect the size of the agency from time to time. As a general election approaches, the staff at Elections Canada may grow from 330 to more than 900 people. Returning officers hire an additional 190,000 temporary workers to support the electoral process in some 18,000 polling places across the country, and we must provide all of these people with training, supervision, training materials, supplies and administrative support. To respond to these challenges, our team must be multi-skilled and multi-talented.

Returning officers, who are appointed by the Governor in Council, not by the Chief Electoral Officer, have the responsibility of recruiting enough temporary workers to conduct an event in their electoral districts. Nevertheless, the Chief Electoral Officer is responsible for the overall administration of elections, a challenge that we manage by providing the returning officers with the best of training, training materials, tools and support.

To carry out their responsibilities effectively, returning officers require detailed knowledge of the federal electoral process; strong planning and management skills; and the capacity to deal with a range of human resources issues. The current system of appointing returning officers gives us no assurance that those appointed will have the necessary skills for the position. The difference between what returning officers bring with them to the position and what they need to be able to do at the onset of an election is often too large a gap to bridge.

Lack of experience among newly appointed returning officers, especially returning officers appointed just before an event, poses high risks, the origins of which are beyond our control. The appointment method enforces constant risk management. We manage the risk by ensuring that training programs reflect key principles of effective adult education, by applying an integrated approach to all our training materials and by developing new programs to support returning officers in the field, such as the new Field Liaison Officer Program.

Another factor that affects our planning is new electoral legislation. In 2003–2004, for example, eight bills to amend the *Canada Elections Act*, the *Electoral Boundaries Readjustment Act* and the names of certain electoral districts were considered in Parliament. The Chief Electoral Officer was called to appear before the relevant committee of the House of Commons and/or the Senate for many of these bills and the agency prepared a thorough analysis in each case.

The increased number of electoral districts resulting from redistribution had a significant effect on our computer systems, documentation and training. Other factors that can influence our performance include high mobility among electors (more than 40% of all Canadians change their addresses every five years), increased social diversity, and judicial decisions and legislative amendments that change the administration or application of the *Canada Elections Act*.

Lastly, court decisions that affect the electoral legislation must be taken into account in our electoral planning and election delivery. On December 16, 2002, in *Harperv. Canada (Attorney General)*, the Alberta Court of Appeal ruled the following parts of the *Canada Elections Act* unconstitutional, and thus invalid: section 323 banning election day advertising, and sections 350 to 357, 359, 360 and 362 governing third-party advertising during an election. Consequently, these provisions were not enforced during the 2003 by-elections. Moreover, in its ruling in October 2002 in *Sauvév. Canada (Chief Electoral Officer)*, the Supreme Court of Canada had invalidated the provision of the *Canada Elections Act* that made inmates serving a sentence of more than two years ineligible to vote (paragraph 4(c)). As he did for the by-elections held on December 9, 2002, the Chief Electoral Officer again adapted the *Canada Elections Act* to allow inmates to vote.

Strategic relationships

The co-operation of many partners is important to achieving our strategic outcomes successfully. The scale of our partnership agreements can vary, depending on whether it is a year in which a general election is conducted, or a year in which one or more by-elections are held. In our discussion of each strategic outcome in Section V, we identify specific relationships with federal departments and agencies, community partners, international organizations, provincial, territorial and municipal governments and electoral agencies, and research institutes and centres. We have also developed strategic partnerships with the private sector in areas where we require specialized resources and expertise to assist us in the delivery of electoral events.

Measuring our performance

We measure our performance mainly through post-election evaluations. Following the 2000 general election, we undertook extensive evaluations of every facet of our work. These included external surveys of electors, candidates, registered political parties, registered third parties, returning officers, academics specializing in electoral matters, youth, Aboriginal peoples, and representatives of special needs and ethnocultural associations. After a by-election, we evaluate our performance in the same way, but on a reduced scale.

Elections Canada's commitment to continually improve its performance and the electoral process has been reflected in several publications produced by the agency, such as the *Report of the Chief Electoral Officer of Canada on the 37th General Election Held on November 27, 2000* (March 2001), *Modernizing the Electoral Process: Recommendations from the Chief Electoral Officer of Canada following the 37th general election* (November 2001), our *Performance Reports* for 2000–2001, 2001–2002 and 2002–2003, and our *2000 General Election Post-event Overview* (November 2001).

Elections Canada has a commitment to continually evaluate and seek improvement of our activities and performance between elections. Any project or service enhancement is implemented under rigorous project management, with regular weekly progress reporting against approved implementation plans. Significant deviations from approved plans must be reported and justified by project managers and directors. For certain major or mission-critical projects, Elections Canada may establish a steering committee to provide continual project monitoring. We also regularly evaluate our activities through studies of various aspects of the Register, and formal and informal feedback from such sources as the Advisory Committee of Political Parties, academic networks, focus groups with official agents, field liaison officers, and parliamentary committees.

Detailed performance measurement methodologies

Although surveys and post-election evaluations are our main performance measurement techniques, we also use a variety of other methodologies to assess and report performance results to parliamentarians and to the public. These methods include benchmarking, statistical analysis and publication for public scrutiny.

1. Electoral event delivery and political financing

- ❑ fairness of electoral events: formal consultations with candidates, political parties and other political entities after a general election and informal evaluations after a by-election
- ❑ transparency of electoral events: posting official voting results, candidates' financial returns, compliance agreements and prosecutions on our Web site
- ❑ compliance and enforcement: tracking complaints and cases and ensuring they are satisfactorily resolved
- ❑ participation in electoral events: election results, surveys of electors, including youth and Aboriginal electors
- ❑ accessibility: tracking the accessibility of polling sites against a 100% target; surveys of electors on specific accessibility measures
- ❑ completeness and accuracy of the lists of electors on election day: registrations at the polls as a percentage of electors who cast a ballot

2. Electoral event readiness and improvements

- ❑ lists of electors: statistically estimating the proportion of all electors listed in the Register and statistically estimating the proportion of electors listed in the Register at the correct address against predetermined targets
- ❑ mailing addresses: tracking the number of voter information cards returned as undeliverable, surveys of electors
- ❑ communication with electors: surveys of electors
- ❑ National Geographic Database: statistically measuring the proportion of electors nationally who are assigned to a point on a map
- ❑ improving effectiveness of electoral process: survey of clients and costing of new procedures
- ❑ detailed project tracking: comprehensive progress measurement and reporting
- ❑ voting methods: surveys of electors, election results
- ❑ provision of professional, technical, administrative and operational services and training

3. Public education and information, and support for stakeholders

- ❑ public education and information: surveys of electors
- ❑ Web site use: automatically tracking visits, surveys of electors
- ❑ support to stakeholders: surveys of electoral boundaries commissions, post-event evaluation, feedback from parliamentarians, academics and advisory committees

Priorities

We are reporting on the planned activities and outcomes we outlined in our *Report on Plans and Priorities* for 2003–2004 as well as other activities and outcomes unforeseen at the time of the preparation of that report.

Our *Report on Plans and Priorities* established eight priorities for 2003–2004: two more than in the previous year. Three priorities concern electoral event delivery and political financing, three concern event readiness and improvements, and two involve public education and information, and support to stakeholders. We discuss our progress on each in the following section on our strategic outcomes.

- ✓ For more information on our mandate, roles and responsibilities, see:
Office of the Chief Electoral Officer: 2003–2004 Estimates, Part III – Report on Plans and Priorities (CLICK: http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/20032004/OCEO-BDGE/CEO-DGEr34_e.asp). The report is also available in print form.
- ✓ For earlier *Reports on Plans and Priorities* and *Performance Reports*, CLICK:
<http://www.elections.ca/content.asp?section=gen&document=index&dir=rep/est&lang=e&textonly=false>.

V. Elections Canada's Strategic Outcomes

Government-wide initiatives and federal public service priorities

This year, we continue to report on management issues and practices, in keeping with the Auditor General's and Treasury Board's emphasis on improved reporting to Parliament and the public. During 2003–2004, we continued our work on five government-wide initiatives and public service priorities.

- *On-line services:* This year, we completed the implementation of our Voter Information Service (VIS) initiative. Electors who call Elections Canada are greeted by a sophisticated Voice Response System, which interprets what callers are asking for, then finds the answers in a comprehensive database. New developments in telephone system technology, including voice-response and text-to-speech technologies, have made this alternative possible. The VIS is available 24 hours a day. It is connected to the same robust database that supports Elections Canada's Web site and call centre agents, ensuring consistency of information through all channels. To ensure caller satisfaction, the VIS allows callers the option of being transferred to an information officer.

Bill C-24 extended the regulatory provisions of the Act to several additional political entities. To give the public access to the new financial information, Elections Canada redesigned its on-line financial information database. Searches may now be conducted on the financial returns of registered political parties, candidates, registered associations, nomination contestants and leadership contestants.

The Elections Canada Web site is a major component of our public information activities; since its introduction in 1997, it has grown from 15 to 7,000 pages, and receives some 5,472 visits (not just hits) on an average day. All of Canada's 308 returning officers are now directly on-line with Elections Canada in Ottawa. Elections Canada procured the services of a private-sector Internet service provider, operating the site from 16 servers in two independent locations; the doubled capacity helps to ensure that the site remains reliable and responsive throughout a general election.

- *Modern comptrollership:* To serve as the basis of our action plan, a capacity assessment was commissioned in 2002–2003 and provided a total of 53 recommendations. Recommendations were made for areas in which Elections Canada had relatively high scores, as well as those where weaknesses were observed. Elections Canada demonstrates particular strengths in strategic leadership, shared ethics and values, clear accountability and integrated performance information. The results of the capacity assessment revealed that the agency compared favourably with or exceeded the performance of other departments and agencies.

In establishing priorities, it does not necessarily follow that areas with lower scores will be the top priorities. Rather, a top priority might be an area where Elections Canada was rated relatively highly, if maintaining this rating is important to senior management.

Elections Canada also undertook a project aimed at increasing risk assessment and early detection capabilities at the electoral district level, to prevent local problems that might otherwise go undetected and potentially threaten the conduct of an electoral event. Field liaison officers were introduced, in part to improve the ability of Elections Canada to intervene at the electoral district level to mitigate risks and address problems. Elections Canada also continued developing its Event Management System toward exception reporting, which focused attention on selected, critical factors warranting immediate action.

- *Reinforcing our commitment to official languages:* Senior management at Elections Canada is committed to the Official Languages Program. We provided our *Annual Review of Official Languages* for 2003–2004 to the Public Service Human Resources Management Agency of Canada, the Commissioner of Official Languages, and the Clerks of the House of Commons Standing Committee on Official Languages and the Senate Standing Committee on Official Languages.
- *Public Service survey results:* In May 2003, Elections Canada completed its analysis of the agency's results on the 2002 Public Service Employee Survey. The survey covered a wide variety of issues that affect the work environment. A number of questions were repeated from the 1999 survey, providing a benchmark for performance.

In a significant number of areas, employees rated Elections Canada supervisors, workplace conditions and issues higher (more favourably) than the average responses for the entire Public Service and indicated improvement over responses that had been tabulated in 1999. Elections Canada management has reviewed the survey recommendations and is committed to continuing work on improving relations with employees and the workplace environment.

- *Increasing diversity:* Elections Canada is committed to a representative and inclusive workplace. During 2003–2004, the agency continued to implement various recommendations of the Canadian Human Rights Commission audit report, *Embracing Change in the Federal Public Service*, and the action plan of the Task Force on the Participation of Visible Minorities in the Federal Public Service. We have also updated our own Employment Equity Plan.

Elections Canada has a relatively small workforce. In September 2003, term employees made up 36% of our workforce. The large number of term employees makes the retention of employment equity group members difficult, and can lead to rapid swings in our representation rates. In addition, our limited number of indeterminate positions has hindered recruiting and promoting employment equity members. We should see improvements in this area as Elections Canada received approval from Treasury Board in January 2004 to increase the number of indeterminate positions by 120.

The diversity of Elections Canada's workforce

Designated group	Elections Canada (March 2004)	Elections Canada (March 2003)	Public Service of Canada (March 2003)	Work force availability, 1996 Census
Women	49.9%	48%	52.8%	48.7%
Aboriginal peoples	3.2%	4.4%	3.9%	1.7%
Persons with disabilities	9.7%	6.4%	5.6%	4.8%*
Persons in a visible minority group	6.9%	5.4%	7.4%	8.7%

Sources: Treasury Board Secretariat, 2002–2003 *Employment Equity in the Federal Public Service* and *Elections Canada's Employment Equity Quarterly Report*, March 2004.

*Availability of persons with disabilities is based on the 1991 Health and Activity Limitation Survey

The TBS 2002–2003 *Annual Report to Parliament – Employment Equity in the Federal Public Service* and Elections Canada's 2002–2003 *Annual Employment Equity Program Report*, which was submitted to the Public Service Human Resources Management Agency of Canada, outline what we have done to promote diversity.

1. Electoral event delivery and political financing

To deliver federal elections, by-elections and referendums that maintain the integrity of the electoral process, and to administer the political financing provisions of the Act

Context and background

We conducted three by-elections during the reporting period of April 1, 2003, to March 31, 2004:

- Perth–Middlesex, on May 12, 2003
- Lévis-et-Chutes-de-la-Chaudière, on June 16, 2003
- Témiscamingue, on June 16, 2003

A by-election for Ottawa Centre was called on March 7, 2004, but was superseded by the 38th general election, which was called on May 23, 2004. The 2004–2005 Departmental Performance Report will address our performance in delivering the 2004 general election.

During 2003–2004, delivery of the three by-elections was assisted by four federal bodies: the Department of Foreign Affairs and International Trade, which helped Canadian electors in other countries; the Department of National Defence, which aided Canadian Forces electors; the Correctional Service of Canada, which assisted incarcerated electors, and Canada Post Corporation, which delivered election information. Several community organizations co-operated with us in distributing information about the electoral process during the by-elections, including Native Friendship Centres, disability organizations, and the Elizabeth Fry and John Howard Societies.

🔗 For the text of the *Canada Elections Act*, CLICK:

<http://www.elections.ca/content.asp?section=loi&document=index&dir=leg/fel&lang=e&textonly=false>. The text of the Act is also available in print.

🔗 For information on past elections, CLICK:

<http://www.elections.ca/intro.asp?section=pas&document=index&lang=e&textonly=false>.

Unplanned activities

In June 2003, Parliament passed Bill C-24, *An Act to amend the Canada Elections Act and the Income Tax Act (political financing)*. The amendments extended disclosure and registration requirements for political entities, introduced new limits on political contributions, and imposed a ban on contributions from unions and corporations to political parties and leadership contestants.

Under the amended legislation, a registered political party that receives at least 2% of the valid votes cast nationally, or 5% of the valid votes cast in the electoral districts in which it endorsed a candidate, is eligible for a quarterly allowance which, for the entire year, amounts to \$1.75 per valid vote received by the party at the previous general election. For 2004, the first year that the allowance came into effect, qualifying parties received an amount representing all four quarterly payments in a single payment made in January 2004, as directed in the transitional provisions of Bill C-24.

Under the amending Act, the *Income Tax Act* was changed to increase the maximum tax credit for a political contribution from \$500 to \$650, and to allow electoral district associations to issue tax receipts.

Elections Canada worked closely with the Advisory Committee of Political Parties to ensure that Bill C-24 was implemented promptly and efficiently. The main provisions of the legislation came into effect on January 1, 2004. To communicate the new rules for political financing to political entities and the Canadian public, Elections Canada carried out several information initiatives.

- ❑ To reach the public, we ran a print advertising campaign in daily and weekly newspapers, as well as in Aboriginal, minority-language and ethnocultural publications, from December 15 to 31, 2003. Banners linking to the Elections Canada Web site were posted on major current affairs and business Web sites from December 15 to 29, 2003.

- We distributed an information kit to political parties, parliamentarians, returning officers, and major labour unions and corporations. We created a series of training videos (also available on our Web site) on the new political financing rules for all those concerned. Riding associations of registered parties were provided with an information kit on political financing. Distribution of materials to political organizations was improved by using multimedia CD-ROMs and DVDs instead of hard copy.
- On our Web site, we made available the new forms related to Bill C-24, along with background information and instruction manuals on preparing financial reports for all concerned: nomination contestants, leadership contestants, candidates, registered political parties and registered riding associations. We re-engineered the electronic candidate's return (also available on CD-ROM) as a new software application called the Electronic Financial Return (EFR).
- We made available on-line a document illustrating examples of financial operations to be recorded in the candidate's electoral campaign return, with instructions on how to fill out the reporting form.
- We offered toll-free telephone support on political financing to all political entities.
- We developed software for the required operations of all political bodies, including the production of tax receipts.
- We improved the accessibility of our information for candidates. Instead of organizing information sessions in a number of Canadian cities, as was done previously, we made the information available on a CD-ROM, which was sent out to all candidates.
- We modified our data management systems and created new ones to process the additional information we require, which the Chief Electoral Officer must publish on the Elections Canada Web site.



For Bill C-24, CLICK:

<http://www.elections.ca/content.asp?section=loi&document=index&dir=re3&lang=e&textonly=false>.

Resources used

Financial information (\$ thousands)	Planned spending:	\$596
	Total authorities:	\$32,821
	Actuals:	\$32,816

- *Planned spending*: the amount we planned to spend at the beginning of the fiscal year
- *Total authorities*: the additional spending required to reflect changing priorities and unforeseen events
- *Actuals*: the amount actually spent

Note: Total authorities and Actuals include Allowances to eligible registered political parties (new political financing provision under the Canada Elections Act) and other C-24 related expenses.

Outcomes achieved

1. Electoral event delivery and political financing: Summary of performance against plans

2003–2004 commitments	2003–2004 performance
2003–2004 Report on Plans and Priorities commitments	
<ul style="list-style-type: none">• <i>continue to investigate and resolve complaints about contraventions of the Canada Elections Act related to the general election held in 2000 and subsequent by-elections (Commissioner of Canada Elections)</i>	Achieved
<ul style="list-style-type: none">• <i>continue to update information on the Web site related to the 37th general election and subsequent by-elections</i>	Achieved
Other key commitments	
<ul style="list-style-type: none">• <i>conduct three by-elections in Perth–Middlesex, Lévis-et-Chutes-de-la-Chaudière and Témiscamingue</i>	Achieved
<ul style="list-style-type: none">• <i>work to develop and implement the tools and processes required by the enactment of Bill C-24</i>	Achieved

We measure our performance in delivering electoral events and political financing by the extent to which we provide:

- ☐ electoral events that are fair and transparent within the context of, and in accordance with, constitutional and legal requirements
- ☐ effective compliance and enforcement programs
- ☐ electoral events that remove barriers to participation and facilitate access to the electoral process
- ☐ timely disclosure of comprehensive electoral information

Fairness and transparency

To ensure fairness during the by-elections, each returning officer distributed documentation prepared by Elections Canada to candidates and their official agents and auditors. Each returning officer also held discussions with the various representatives of the political parties – including candidates and campaign chairs – to make sure that everyone received the same information. The meetings involved explanations of the various methods by which electors can vote, the rules to follow on election day and the election officer positions for which the candidates or registered political parties may recommend applicants. Informal evaluations after the by-elections indicated that the meetings were well received by the registered parties. A further element of fairness – the level playing field factor – is the spending limits set by the *Canada Elections Act* that we calculated and published for all candidates and registered political parties.


To support transparency, under the *Canada Elections Act*, candidates are required to file an election expenses return within four months of election day. We review the returns for compliance with the Act, and to determine the amount of reimbursement owed to qualified candidates. We have finished reviewing financial returns from the 17 candidates who ran for office in the three 2003 by-elections.

In addition, registered political parties must file financial transactions returns each year with the Chief Electoral Officer. The financial transactions return sets out the contributions received by the party and the number of contributors; the names and addresses of those who contributed more than \$200, or who made a directed contribution, with dates and amounts; assets, liabilities and claims; revenues and expenses; the value of goods, services or funds transferred by the party to a candidate, electoral district association or leadership contestant; the value of goods, services or funds transferred to the party from any of its registered associations, a candidate, a leadership contestant or a nomination contestant; a return for election expenses incurred for each by-election during the fiscal period, including non-monetary contributions used; loans or security received by the party; and contributions received but returned or otherwise dealt with under the Act. Publishing the registered parties' and candidates' financial information supports the confidence of Canadians in the integrity of the electoral process.

Compliance and enforcement

To have confidence in the fairness and integrity of elections, Canadians also need to have confidence that everyone has complied with the Act. The Commissioner of Canada Elections is responsible for ensuring that the *Canada Elections Act* is complied with and enforced. The Commissioner received 15 complaints as a result of the 2003 by-elections. All have been resolved, four by way of compliance agreements.

The Commissioner received 968 complaints arising from the 2000 general election, of which 7 were still open as of March 31, 2004. Of the total complaints, 58 were resolved by the signing of a compliance agreement. The Commissioner consented to 30 prosecutions, 6 of which are still ongoing.

 The *Sentencing Digest* of convictions for offences appears at: <http://www.elections.ca/content.asp?section=loi&document=index&dir=sen&lang=e&textonly=false>. For summaries of compliance agreements, CLICK: <http://www.elections.ca/content.asp?section=loi&document=index&dir=agr&lang=e&textonly=false>.

Participation and accessibility

To ensure that electors are able to participate in the electoral process, Elections Canada pays attention to specific groups in its information and outreach activities. These include youth, Aboriginal people, ethnocultural communities, special needs electors, Canadians abroad and electors away from their electoral districts.

Research shows that there is a low turnout rate among young Canadian electors and this is a major concern for us. On our own initiative, or in partnership with other organizations, we were involved in major undertakings over the year to inform young people about the electoral process and to make it easier for them to register and vote:

- ❑ launched a new Young Voters Web site; hits have increased from 4,500 to 22,000 a month
- ❑ mailed a *Leave Your Mark* card to 1.1 million Canadians who had turned 18 since the 2000 election and registration forms to those who were not registered
- ❑ developed a youth-oriented advertising campaign for the 2004 general election
- ❑ focused the July 2003 issue of our magazine *Electoral Insight* on youth participation
- ❑ hosted a National Forum on Youth Voting in Calgary
- ❑ undertook a Cable in the Classroom educational program called "Your Vote ... Your Voice", which generated 108 student-created video clips
- ❑ supported the Rush the Vote initiative
- ❑ worked with Canada Post to create a special mail-in ballot option for youth
- ❑ developed a joint initiative with Student Vote 2004 to provide a voting/education program for youth under 18 that would parallel the next general election
- ❑ partnered with university and college student associations in a poster and Web campaign
- ❑ included sessions on young electors in training for returning officers

Elections Canada undertook a number of measures during the year to enhance the understanding of the federal electoral process among Aboriginal electors and to make the process more accessible to them:

- ❑ met with the leaders of all national Aboriginal associations
- ❑ organized a round table on Aboriginal youth and the federal electoral process in partnership with the Canadian Centre for Indigenous Research, Culture, Language and Education (CIRCLE)
- ❑ planned to increase the number of Aboriginal community relations officers
- ❑ worked with band councils to locate polling stations on or near reserves for the 2004 election
- ❑ planned to extend the Aboriginal Elders and Youth Program for the 2004 election
- ❑ developed a 2004 election advertising campaign targeting Aboriginal print and electronic media
- ❑ focused the November 2003 issue of our *Electoral Insight* magazine on Aboriginal participation
- ❑ included sessions on Aboriginal electors in training sessions for returning officers

☞ For *Electoral Insight* magazine, CLICK:
<http://www.elections.ca/content.asp?section=eca&document=index&dir=eim&lang=e&textonly=false>.

Information disclosure

The *Canada Elections Act* of 2000 changed the reporting requirements for by-elections. The Chief Electoral Officer must now consolidate his narrative report on all by-elections into a single report within 90 days of the end of any year in which at least one by-election has been held. The latest report was published in March 2004 as *Report of the Chief Electoral Officer of Canada Following the May 12, 2003, By-election Held in Perth-Middlesex, and the June 16, 2003, By-elections Held in Lévis-et-Chutes-de-la-Chaudière and Témiscamingue*.

☞ The report is available at:
<http://www.elections.ca/content.asp?section=gen&document=index&dir=rep/re2&lang=e&textonly=false>, and is also available in print.

A statistical report is also presented to Parliament outlining the voting results of each by-election. The results of voting for the three by-elections were published in August 2003 as *Official Voting Results Following the May 12, 2003 By-election Held in Perth-Middlesex and the June 16, 2003 By-elections Held in Lévis-et-Chutes-de-la-Chaudière and Témiscamingue*.

☞ For the report, CLICK:
<http://www.elections.ca/content.asp?section=gen&document=index&dir=rep/re2&lang=e&textonly=false>. It is also available in print.

During the year, we published all electoral information required under the Act on our Web site, including registration and financial information for political entities:

- election expenses: *Contributions and Expenses* (candidates, including the December 2002, May and June 2003 by-elections: searchable database)
- candidates' and parties' financial returns: *Disposition of Surplus – various by-elections* (candidates); *Unpaid Claims – various by-elections* (candidates); *Political Parties' Fiscal Period Returns* (to 2002: searchable database); *Statements of Assets and Liabilities and Statements of Revenues and Expenses – 2002 Fiscal Period* (political parties)

☞ For detailed information on election expenses and financial returns, CLICK:
<http://www.elections.ca/intro.asp?section=fin&document=index&lang=e&textonly=false>.
For the third-party advertising return, CLICK:
<http://www.elections.ca/content.asp?section=pol&document=index&dir=tp2&lang=e&textonly=false>.

2. Electoral event readiness and improvements

To achieve and maintain a state of readiness to deliver electoral events whenever they may be called and to improve the delivery of electoral events

Context and background

To make sure Elections Canada is always ready for an election, by-election or referendum we constantly monitor our mission-critical functions and systems, and provide a progress report every two weeks to our Executive Committee, chaired by the Chief Electoral Officer.

Our election readiness largely depends on the accuracy and completeness of the information in the National Register of Electors, because it is the source of the lists of electors for every electoral district. This year our election readiness benefited from electoral and geographic information from:

- three federal departments or agencies: the Canada Revenue Agency and Citizenship and Immigration Canada, for updating the National Register of Electors; and Statistics Canada, our partner in maintaining the joint National Geographic Database, which also provided census information and certified population counts for redistribution
- provincial and territorial driver's licence and vital statistics agencies, which provided information to update the National Register of Electors
- provincial and territorial electoral agencies, which shared electoral data, geographic information and other electoral systems and products

Resources used

Financial information (\$ thousands)	Planned spending:	\$37,854
	Total authorities:	\$62,373
	Actuals:	\$62,184

Outcomes achieved

2. Electoral event readiness and improvements: Summary of performance against plans

2003–2004 commitments	2003–2004 performance
2003–2004 Report on Plans and Priorities commitments	
• <i>extend the coverage and upgrade the quality of the information in the Register</i>	Achieved
• <i>accurate and effective voter information cards</i>	Achieved
• <i>implement the new electoral boundaries set out in the 2003 Representation Order</i>	Achieved
• <i>improve enquiries system for timely responses to the public and provide a separate service for candidates and parties (was recorded under the third strategic outcome in the 2003–2004 Report on Plans and Priorities)</i>	Achieved
Other key commitments	
• <i>develop print, radio, television and Internet advertising specifically for each of several target groups: youth, members of ethnocultural groups, Aboriginal electors, electors using special ballots and the general electorate; all advertising completed and ready to run in 2003–2004</i>	Achieved
• <i>upgrade and improve activities for our information technology infrastructure and mission-critical systems</i>	Achieved
• <i>train newly appointed returning officers and upgrade the skills and knowledge of experienced returning officers</i>	Achieved

We measure our overall performance in being ready for electoral events, and improving our delivery of them, by the extent to which we provide:

- trained staff and election officers, and up-to-date electoral processes, systems, databases and materials that are ready for any electoral event
- processes that are cost-effective and respond to the concerns of stakeholders

Our evaluations of the 2000 general election indicated four areas as priorities for our 2003–2004 event-readiness planning: the quality of the lists of electors and the voter information cards sent to all registered electors, communications with electors and responding to enquiries from the public.

We will measure the effectiveness of these priorities by comparing the information from the 2000 general election with the 2004 general election.

During the past year, we worked on the assumption that our readiness plans and projects for technological improvements would converge on March 31, 2004 – the date for completing major changes to systems for implementation in the next general election. We met our target.

Lists of electors

A comprehensive, accurate and up-to-date National Register of Electors is at the heart of our election readiness. Improving the coverage and currency of the lists of electors produced from the Register will result in fewer electors having to revise their information during an electoral event or to register on election day. The outcome will facilitate voting for Canadians and improve the efficiency of the electoral process.

By our electoral readiness deadline of March 31, 2004, Elections Canada had an estimated 95% of electors on the list, with at least 81% at the correct address, exceeding both our quality targets (92% and 77 percent, respectively).

Overall, the list quality is much improved, principally because Elections Canada can now add electors based on the Canada Revenue Agency update file, after confirming citizenship, and add new electors and updated addresses from lists produced by provinces and territories during their elections.

Elections Canada also made use, for the first time, of information in the Canada Post National Change of Address Program.

In 2004, some 83% of tax filers gave consent on their 2003 income tax returns for the Canada Revenue Agency to provide their names, addresses and dates of birth to Elections Canada for updating the Register. Some 93% of new Canadian citizens consented to provide information for updating the Register on their Citizenship and Immigration Canada citizenship application forms.

Since January 2003, over 2.4 million new electors have been added to the Register, of which some 1 million are youth between the ages of 18 and 24.

Prior to 2002, tax filers were able to indicate on their income tax returns if they consented to allow the Canada Revenue Agency to transfer their name, address and date of birth information to Elections Canada to update the Register. Starting in 2002, following changes to the agreement between Elections Canada and the Canada Revenue Agency, eligible tax filers who were not already in the Register could also consent on their income tax returns to have their names added. We have continued to work with the Canada Revenue Agency on modifying the income tax form to include a separate check box to confirm citizenship, which would allow us to add new electors directly, especially young electors.

The registration of young electors was a key priority for Elections Canada. We wrote to some 1.1 million young Canadians in February 2004 who had turned 18 since the 2000 general election to remind them to make sure they are in the Register and to vote. Of these, 800,000 were already in the Register. An additional 300,000 youth who were not

in the Register received a registration kit. Of these, some 42,000 youth (or 14%) had consented to be added to the Register by March 31, 2004. Overall, we estimate that some 69% of youth aged 18 to 24 are in the Register, an improvement of more than 10% since the 2000 general election. This is comparable to Australia, where registration and voting are mandatory.

Our collaboration with provincial, territorial and municipal agencies continues to be a core component of the Register program, particularly as more provinces are working with Elections Canada, and on their own, to establish permanent registers for their jurisdictions. In the past year, we updated the Register using provincial lists of electors and Alberta driver's licence information, acquired with the assistance of the Chief Electoral Officer of Alberta.

The integration of data resulting from a joint Elections Canada and Elections Ontario information-gathering initiative enabled both agencies to improve data quality, minimize duplication of effort, realize cost savings, and most importantly, provide better service to the electorate. This collaboration continued throughout the October 2003 Ontario provincial election, and included closely coordinated technical and data support.

Co-operation with Elections Prince Edward Island during their door-to-door confirmation process and their September 2003 election resulted in improved 911 civic addresses and elector updates being integrated into the Register.

In Newfoundland and Labrador, data from the National Register was used to populate the provincial register of electors, from which the voters lists for the October 2003 provincial election were produced. This co-operation enabled Elections Newfoundland and Labrador to realize cost savings. Equally important is that this partnership ensured that new and revised elector registrations from the provincial election were reflected in the National Register, resulting in improved service to electors.

In conjunction with Elections BC, we carried out a quality audit of the National Register of Electors and the provincial register. The findings indicated that using the National Register to update the provincial voters list would enable Elections BC to add some 700,000 electors to the provincial list. With the passage of legislative amendments to British Columbia's *Election Act* in May 2004, which enable Elections BC to use data from the National Register to update the provincial voters list, our partnership has been further strengthened. The study also indicated potential weaknesses in Elections Canada's data quality model, resulting in overestimation of the currency of the Register information. As a result, adjustments were made to the quality estimates for the preliminary lists of electors for the 38th general election, and a review of the model is planned.

Elections Canada's and Elections Ontario's growing partnership with MPAC of Ontario enables Elections Canada to benefit from the close working relationship between MPAC and the municipalities, through which MPAC receives definitive addresses from the municipalities to populate its property assessment databases. In view of the authoritative nature of these data, Elections Canada is increasingly adopting MPAC's addresses as the standard for Ontario addresses in the Register.

As a result of these data-sharing initiatives, maintaining the Register has become a much more collaborative effort.

The Register has become central to our ongoing partnerships with provincial and municipal electoral agencies. It has also resulted in cost savings at all levels. It is estimated that, by March 31, 2004, the use of the Register has already saved \$40 million at the federal level, and \$31.3 million at the provincial and municipal levels. (See Annex A for further information.)

Elections Canada continues to involve returning officers, political parties, provincial and territorial partners in discussions related to the National Register of Electors and the quality and coverage of lists of electors. In the past year, these stakeholders have been apprised and consulted on issues of strategic importance to the Register during regular meetings of the Returning Officer Advisory Committee, the Advisory Committee of Political Parties and the Advisory Committee to the National Register of Electors.

The Chief Electoral Officer has stressed that political parties, who use lists of electors, now join Elections Canada in sharing responsibility for maintaining the accuracy of the list.

For example, during the annual distribution of lists of electors to members of Parliament and registered political parties on October 15, 2003, we again asked recipients to advise us of any changes of address of which they became aware through mailings using these lists. In addition, discussions with members of the Advisory Committee of Political Parties indicated that the lack of change indicators and stable identifiers on the annual lists of electors made it difficult for them to process the information in their databases, resulting in dated and incorrect information for their communications with electors. In the October 2003 annual lists, we included indicators to highlight the nature of any changes made to elector information since the previous year. This marked an important step in improving the usefulness of the lists for these stakeholders.

We have continued to work with returning officers to improve list quality and facilitate the management of the lists of electors in the returning office and completed integration of the data from the 2003 Returning Officer List Review assignments. These assignments focused on locating electors who had no assigned geocode (digital location code), to ensure all electors appear correctly on the preliminary lists.

To assist returning officers in targeted revision, we set up a central registry of high-mobility addresses and carried out a demographic analysis of the registry coverage to identify areas with low registration rates. This list was provided to returning officers to augment their lists of dwellings for targeted revision.

In addition to the views of returning officers and parliamentarians, Elections Canada has encouraged and solicited the input of scholars with expertise in electoral matters. In support of a 2003 study on the National Register of Electors and its coverage of electors carried out on behalf of the Institute for Research on Public Policy, Elections Canada provided the principal investigator with access to existing data and research.


As reported last year, we completed a new version of the REVISE field registration and list production system. The most notable improvement to REVISE is the added ability to complete transfers of elector information from one electoral district to another. This gives every returning officer the most accurate list of electors possible, and reduces the number of duplicate records. Through detailed address ranges (called “poll keys”), REVISE also enables us to locate electors easily within an electoral district and polling division. Returning officers can modify address ranges within REVISE as necessary, to reflect addressing changes, new developments or new buildings, or to correct errors. As a result, the system can inform electors of their correct polling stations instantly, and with a much smaller margin of error.

The improvement of address and geographic information continued to be a priority for the Register. More than 750,000 mailing addresses were updated, particularly through the conversion of rural route or general delivery addresses to municipal-style addresses. We consulted with the Advisory Committee of Political Parties about this project.

These changes included corrections of street and place names, as well as updates to take into account recent municipal amalgamations and 911 addressing initiatives. Work to have elector addresses reflect locally recognized and correct Canada Post mailing place names has continued. The updates have made the list more consistent and closer to local standards of use. Improvements to postal code accuracy have also increased the deliverability of voter information cards across the country. During the summer of 2003, the correction of existing street and place name inconsistencies by a team of 15 summer students resulted in some 200,000 address updates.

The assignment of electors to their proper electoral districts and polls, particularly as a result of the recent redistribution, remains a priority. A special initiative involving returning officers in March 2004 served to locate more than 100,000 electors who would otherwise have been unassigned to any preliminary list of electors. Updates to Elections Canada’s geographic database, improvements in geocoding software and the use of a manual geocoding process also served to reduce the number of electors affected to about 65,000. Plans were made to write to the remaining unassigned individuals during the election to assist them to register to vote.

Correspondence tables of postal codes for the new 308 electoral districts under the 2003 Representation Order were provided to political parties in December 2003 to help them prepare for an election with the new boundaries. Feedback from the political parties allowed us to improve our data for elector geocoding in anticipation of the 38th general election. It also served to update phone and Web systems to be used by electors during the general election to verify where they should vote.

 For more information on the Register of Electors, CLICK:
<http://www.elections.ca/intro.asp?section=ins&document=index&lang=e&textonly=false>.

Voter information cards

To see whether we could increase the effectiveness of the voter information card, a comparative analysis was conducted during the fall 2002 by-election held in Berthier–Montcalm and Lac-St-Jean–Saguenay. This analysis clearly demonstrated the superiority of the reminder card over the householder in alerting electors to an ongoing electoral event.

In light of this, the reminder card has become a key element of Elections Canada's communications strategy during electoral events. In the three by-elections held during the period covered by this report, reminder cards were distributed to all households on days 19, 18 and 17 before election day. Call volume measurements taken in each electoral district office confirmed the significant impact of the reminder card. In preparation for the 38th general election, we designed a trilingual reminder card that added a panel with information in Inuktitut for electors in northern Canada to the standard English and French version.

The proportion of voter information cards that are returned as undeliverable is one measure of the accuracy of the lists used to produce them. For all 12 by-elections held after the 2000 general election, only 2.2% of cards were returned, according to returning officers' reports. In March 2003, we integrated the computer applications that manage the lists of electors and the production of voter information cards into a new application for returning offices.

Advertising campaigns

During the year, we finished testing and developing the creative concepts and messages of all our advertising products for print, radio, television and the Internet, including advertising campaigns directed to youth, Aboriginal electors and the general electorate, in preparation for the next general election.

Consultation with youth focus groups guided the redesign of the Young Voters section of the Elections Canada Web site, a key component of our outreach activities. We consulted Aboriginal focus groups, which included Elders and young people, to test elements of our advertising campaign to reach Aboriginal electors. Their response brought about realignment of the creative concepts and messages of that campaign, including print, radio and collateral publications. We continued additional work on the advertising campaigns directed to electors using special ballots and members of ethnocultural groups. For Canada's ethnocultural communities, we developed a detailed strategy for a multilingual, multimedia campaign, based on research conducted by an agency that specializes in multicultural advertising.

Other event-readiness projects

The National Geographic Database – maintained jointly with Statistics Canada – is a digital road map of Canada, with street names and address ranges, and is used for automated mapping, supporting redistribution and assigning electors to electoral districts and polling divisions to produce the voter information cards. In 2003–2004, we increased the proportion of electors who are georeferenced – that is, assigned to a point on a map – to 87%, from 82% last year and 65% before the 2000 general election.

This improvement stems from our co-operation with Statistics Canada and provincial electoral agencies and municipalities, which have provided us with street and address information from their map holdings, as well as refinements to elector addresses made in collaboration with returning officers.

In preparation for the 2004 general election, we produced 69,752 original maps, with geographical documents, from which we produced more than 546,803 copies for use in all the ridings. To meet candidate requirements for maps and documents, returning officers reproduce the material as required. As of March 31, 2004, Elections Canada made revised maps and atlases available to returning officers, members of Parliament and political parties. The maps and documents reflected the results of the recently completed redistribution, in which changes were made to the boundaries of 87% of the existing ridings.

We have provided computer-readable versions of all our maps to the political parties, better serving their needs and reducing the amount of paper used. We expect the trend away from paper and toward the use of digital maps to continue.

Modern technology, as applied to the National Register, digitized mapping and office functions, is helping us to serve Canadians more effectively than in the past. Although electors may not be aware of improvements to our internal processes, Canadians benefit indirectly from the increased efficiency in returning offices that results from extensive use of new information technology. Every process we automate, for example, means that returning office staff have more time for direct client service. During 2003–2004 we:

- provided call centre staff with a new software application called GEOVIEW, so that they can use our geographic database to locate electors and direct them to the correct polls; returning officers used the same application in pre-event geography assignments
- upgraded and standardized desktop software at all locations, greatly improving our ability to communicate electronically with each other and with our clients; workstations for all Elections Canada staff now use Windows 2000, and a new e-mail system is standard for returning offices, field liaison officers and Ottawa staff

In addition to calling on our own information technology resources, Elections Canada worked closely with a variety of technology partners to prepare for the 2004 general election, taking advantage of the expertise available in the private sector. For example, Elections Canada's Internet services were outsourced to a private Internet service provider. Through this partnership, we are establishing best practices and improving the delivery of services and information through the Web to employees, returning office staff, the public, political entities and other stakeholders.

To support the transparency of the electoral process, Elections Canada publishes registration and financial information for all political entities – not only for political parties and candidates in a general election, but also for electoral district associations, leadership contestants and nomination contestants. New Web-based applications make this information readily available on the Elections Canada Web site through simultaneous access to several comprehensive databases. Researchers, journalists and other Canadians can search for registration, financial or contact information, either for particular political entities or for whole electoral events. Unlike earlier reporting tools, the application does not require users to customize it in advance; intuitive search terms also allow for easy, quick access to relevant information.

All our election material – updated, prepared and warehoused between events – was ready and delivered on time for the three by-elections and was ready to deploy for the 38th general election.

For readiness activities related to political entities, please refer to the first strategic outcome (Electoral event delivery and political financing, on page 18).

Training and supporting returning officers

Returning officers are entrusted with the important responsibility of conducting electoral events in their electoral districts. Ensuring that returning officers have the training and support necessary to provide the best possible service to electors is an ongoing endeavour.

The accelerated implementation of the new representation order under Bill C-5 necessitated further recruitment and training of returning officers; a new returning officer had to be appointed for each electoral district where the boundaries changed. Under the new order, we trained 124 new returning officers and scheduled 123 returning officers for our complete eight-day training program, 69 for our intensive five-day program and two for a condensed three-day training session.

A massive training effort was required to achieve our March 31 readiness date. Approximately 50 trainers conducted comprehensive three-day training sessions to prepare 872 election officers (returning officers, assistant returning officers and automation coordinators) on the new systems and recent developments in electoral law and administration. The election officers collectively received some 20,000 hours of training. People were scheduled six days a week, over a period of five weeks, with six classes running simultaneously.

Following the pre-event training sessions, we completed a thorough review of the evaluation summaries received from the participants.

- The training of returning officers and assistant returning officers comprised 29 modules (English and French). The average score on the post-course evaluation was 85.5%. The score was higher than expected, considering the number of modules and the number of different trainers.
- The training of automation coordinators comprised 32 modules (English and French). The average score on the post-course evaluation was 90%, again exceeding expectations, given the intensive level of hands-on training and comprehension required.
- Instructors were highly rated for their preparation and strong subject-matter expertise. Trainees rated the overall quality of instruction at 92% and found that instructors were very attentive to participant needs.

In spring 2003, Elections Canada began to refresh a number of training kits that form the basis of training programs for election workers (e.g. central poll supervisors, deputy returning officers, poll clerks, revision supervisors and revising agents). Our objectives were to ensure that the training and training materials applied key principles of adult education and to develop an integrated approach to our training material for these positions. Reaction was very positive with recipients praising the quality of the material.

In September 2003, Elections Canada retained the services of 24 field liaison officers (all former returning officers). Modelled on the successful use of liaison officers by Elections Ontario, and the "personnes-ressources" of the Directeur général des élections du Québec, the role of field liaison officers was to improve the quality of services and to ensure uniformity in service delivery among returning officers across the country. We organized three orientation sessions for field liaison officers in October and December 2003 and March 2004. These officers played a leading role in the accelerated implementation of the new representation order by coaching new returning officers, undertaking personal follow-up, helping train returning officers, and generally monitoring activities in the electoral districts, giving Elections Canada a greater presence in the field.

Public enquiries tools

Our 2004–2005 *Report on Plans and Priorities* includes plans for continued attention to a partly met 2003–2004 commitment. We have completed our study aimed at developing public enquiries training tools and faster systems with much greater capacity. Elections Canada has established partnerships in this area with the Canada Enquiry Centre, Elections Ontario and the Ontario Municipal Property Assessment Corporation (MPAC). On the question of candidates and parties, Elections Canada introduced a separate telephone Candidates and Parties Support Line on August 1, 2003, and informed the Advisory Committee of Political Parties about this service.

We designed and implemented a new Voter Information Service (VIS) in time for the 2004 general election. This type of automated system is widely used in the private sector, but the VIS is the first in the public sector. The VIS integrates voice and Web technologies to guarantee prompt and uniform information services on a 24-hour basis.

The advantages and features of the Elections Canada VIS include toll-free voice response or Web access to 11 frequently asked questions and bilingual prompts for callers with telephone keypad navigation. A team of 240 VIS information officers was jointly created by Communications Canada/Public Works and Government Services Canada, MPAC of Ontario and Elections Ontario, to answer more complex questions and provide technical assistance. The VIS can process hundreds of telephone enquiries per second, while the Web component can handle thousands of simultaneous information requests.

The goal of the VIS is to handle 30% to 40% of all Elections Canada-related public enquiries. The system is designed to facilitate future expansion in terms of both volume of enquiries and services offered.

New electoral boundaries

Elections Canada prepared returning officers for the new electoral boundaries, while also working with data for the former 301 electoral districts, in preparation for a possible election. Following proclamation of the 2003 Representation Order, Elections Canada published maps reflecting the new electoral boundaries resulting from the readjustment process.

Under the *Electoral Boundaries Readjustment Act*, a new representation order comes into force at the first dissolution of Parliament occurring one year after its proclamation. The 2003 Representation Order was to come into force August 25, 2004. However, the possibility of an election before August 25, 2004, prompted several members of Parliament to argue that the next general election should reflect demographic reality by following the new representation order. The Chief Electoral Officer advised Parliament that Elections Canada could be ready for an election under the new representation order by April 1, 2004. To do this, Elections Canada would have to complete conversion of data from the National Register of Electors and the National Geographic Database, adjust polling division boundaries, prepare maps and products for political parties and candidates, and complete the transposition of votes and the training of new returning officers by that time.

However, as the Chief Electoral Officer indicated in a July 2003 letter to Peter Adams, Chair of the House of Commons Standing Committee on Procedure and House Affairs, in order to change the effective date of the representation order, the legislation would have to be modified.

On September 15, 2003, the Government introduced Bill C-49, which made the representation order effective on the first dissolution of Parliament on or after April 1, 2004, pending referral to the House of Commons Standing Committee on Procedure and House Affairs. The Committee called on the Chief Electoral Officer to testify on the matter

on September 25, 2003. The Chief Electoral Officer testified his Office had been ready to conduct an election based on 301 electoral districts since March 31, 2003, with enhanced systems and services. He further stated that the office would implement the requirements of Bill C-24 by January 1, 2004, and that if Bill C-49 were adopted, the Office would be ready to conduct a general election with 308 electoral districts by April 1, 2004. The Committee returned the bill to Parliament with an amendment. The legislation was re-introduced in the Third Session of Parliament on February 11, 2004, as Bill C-5; on February 25, 2004, the Chief Electoral Officer testified again, this time before the Standing Senate Committee on Legal and Constitutional Affairs. Bill C-5 received royal assent on March 11, 2004.

Bill C-5 represented a one-time change, rather than a permanent amendment to the *Electoral Boundaries Readjustment Act*. Electoral district associations, which were required to register under the previous representation order (with 301 seats) were also required to pre-register under the new representation order.

In addition to providing for a general election to be held with 308 electoral districts as early as April 1, 2004, Bill C-5 factored in the new electoral financing provisions of Bill C-24, by allowing for the pre-registration of electoral district associations.

3. Public education and information, and support for stakeholders

To provide timely and high-quality public education and information programs, and assurance that support on electoral matters is available to the public, parliamentarians, federal electoral boundaries commissions, partners and other stakeholders

Context and background

Our education and information programs concentrate on making the electoral system and processes more easily understood by the general public, and on reaching out to electors whose participation rates in voting have been historically lower than that of the electorate generally.

For our public education, information, and support activities, Natural Resources Canada's mapping specialists assisted us by verifying boundary descriptions for redistribution.

Resources used

Financial information (\$ thousands)	Planned spending:	\$11,359
	Total authorities:	\$14,816
	Actuals:	\$14,751

Outcomes achieved

3. Public education and information, and support for stakeholders: Summary of performance against plans

2003–2004 commitments	2003–2004 performance
2003–2004 Report on Plans and Priorities commitments	
<ul style="list-style-type: none">• <i>provide professional, technical, financial and administrative support to the 10 independent federal electoral boundaries commissions</i>	Achieved
<ul style="list-style-type: none">• <i>improve communications with electors</i>	Achieved
<ul style="list-style-type: none">• <i>improve enquiries system for timely responses to the public</i>	(is now reported under the second strategic outcome)

We measure our performance in offering public education and information programs and support on electoral matters by the extent to which we:

- ❑ make electoral processes better known to the public, particularly those persons and groups most likely to experience difficulties in exercising their democratic rights
- ❑ provide stakeholders with access to timely and high-quality information, advice, products and support in accordance with established standards

In our *Report on Plans and Priorities* for 2003–2004 we established three priorities for this strategic outcome: improving communications with electors, improving the enquiries system to respond more effectively to the public and supporting the 10 independent federal electoral boundaries commissions.

Public education and information

Our public education priority helps to increase the public's awareness of Canada's democratic heritage and of the electoral process. As part of our continuing activities, we upgraded our Web site with new technologies and content, particularly the modules for electoral events, election night results and the news media. Our site now receives some 5,472 unique visits on an average day. The content is also consistent with the information available on the automated Voter Information Service (VIS).

Following the 2000 federal election, in which voter turnout declined to just over 64%, Elections Canada commissioned a major research study on voting and non-voting behaviour. That study was published in March 2003. To encourage other researchers to make further use of the results, the complete data set was made available on our Web site in June 2003.

One of the most troubling aspects of the recent decline in voter turnout is the degree to which it is concentrated among the youngest generations. Although the decline in turnout has many causes, some evidence suggests that Elections Canada can help by increasing voter education activities directed to this age group. In 2002–2003, we began to develop an action plan and in 2003–2004 we implemented a series of projects to make young people aware of the importance of exercising their right to vote.

- Elections Canada took steps to raise awareness and build allies by meeting youth organizations and student leaders, and bringing together youth and sectors interested in youth voting when we hosted the 2003 Symposium on Electoral Participation in Canada at Carleton University and the 2003 National Forum on Youth Voting.
- We are developing or supporting a number of initiatives in partnership with other organizations, leveraging their expertise and level of contact with young voters. Some examples follow.
 - With the Canada Post Corporation, we planned to assist young people with registration during the 2004 general election. Through the *I'm Mailing My Vote!* initiative for special mail-in ballots, Canada Post would fax completed applications directly to Elections Canada. Postal outlets near areas with high student populations were chosen to participate.
 - We supported Rush the Vote, an organization that encourages youth voter turnout through musical events. Elections Canada was a partner for three Rush the Vote concerts: in Ottawa in April 2003, in Toronto in September 2003, and in Edmonton on April 2, 2004.

Outreach was not limited to eligible voters; getting youth involved before they can legally vote is a promising avenue toward raising voting levels in the future. Games, links and other resources on our youth site target Canadians under 18 years of age.

- We ran a “Your Vote ... Your Voice” contest in 2003 for students in Grades 10–12 (Secondary IV, V and CEGEP in Quebec), in co-operation with Cable in the Classroom. We challenged students to create 30-second public service announcements on the importance of voting, and provided teachers with tools and materials for teaching about democracy and elections. We received 108 entries. The 13 winning teams, from 10 provinces and one territory, received prizes donated by private-sector sponsors, as did each winning team’s teacher and school. The Chief Electoral Officer took part in a ceremony held in the school of the winning team from Nova Scotia, the Flexible Learning and Education Centre in Bedford, to launch the new Young Voters site and announce the contest winners in February 2004.

We made sure that our mainstream election advertising campaign for the general election was particularly sensitive to youth, as well as older electors, by consulting three distinct age groups: 16–19, 20–24 and 25–50-year-olds about the tone, language, messages and visual images. We also developed partnerships with the Canadian Federation of Students, the Fédération étudiante universitaire du Québec, the New Brunswick Student Alliance and the Canadian Alliance of Student Associations to produce

an information poster and distribute information on campuses for the next general election.

☞ For the Young Voters section of our Web site, CLICK:
http://www.elections.ca/content_youth.asp?section=yth&document=index&lang=e&textonly=false. The study of turnout decline is available at:
<http://www.elections.ca/content.asp?section=loi&document=index&dir=tur/tud&lang=e&textonly=false>.

Aboriginal electors

Elections Canada is striving to make the federal electoral process more welcoming to Aboriginal people, and to encourage their electoral participation. This has been a two-way process of learning about the unique needs of Aboriginal electors, and delivering an active outreach strategy through key contact points: band chiefs, band council offices, friendship centres, Elders, high schools and Aboriginal business leaders.

Two key consultations helped us to hear the voices of Aboriginal communities. Since the fall of 2003, the Chief Electoral Officer has met at least once with the leaders of each of the national Aboriginal associations – the Assembly of First Nations, the Congress of Aboriginal Peoples, the Métis National Council, the Inuit Tapiriit Kanatami, the Native Women's Association of Canada, the National Aboriginal Women's Association and the National Association of Friendship Centres. These meetings were a valuable opportunity for dialogue and information sharing. In January 2004, Elections Canada and the Canadian Centre for Indigenous Research, Culture, Language and Education at Carleton University hosted a round table on Aboriginal youth and the federal electoral process, to develop an understanding of factors that influence decisions to vote, and to explore options for both Elections Canada and Aboriginal communities to improve participation.

Elections Canada's many field programs focus on allowing Aboriginal groups and individuals to become more involved in the electoral process and bring a better presence to the polls. In one program, Aboriginal community relations officers help returning officers better serve the Aboriginal electors in their ridings by helping with targeted revision, identifying appropriate polling locations, recruiting and training staff, and informing the returning officers about issues of concern to the Aboriginal community. The number of electoral districts taking advantage of this program rose from 52 in the 2000 election to 122 in 2004, an increase of 135%.

We are further promoting the involvement of Aboriginal individuals in the electoral process through a program that brings Elders and youth to polling stations to assist, interpret for, and provide information to Aboriginal electors; returning officers are encouraged to appoint Aboriginal persons to work as election officers at predominantly Aboriginal polls. We encourage returning officers to place polls in Native Friendship Centres where possible. We also worked with band councils to make the voting process accessible by placing polling stations on or near reserves where appropriate.

Finally, Elections Canada has taken steps to reach Aboriginal voters in their own languages, through the Spirit Creative agency, which prepares messages in community newspapers and on radio stations and the Aboriginal Peoples Television Network in

English, French and Inuktitut. The texts of major elements of the campaign are available in 10 additional Aboriginal languages.

In addition to the various reports and studies mentioned earlier in this report, we published three issues of *Electoral Insight*, focusing on youth participation in elections (July 2003), Aboriginal participation in elections (November 2003) and persons with disabilities and elections (April 2004).



For a full list of our publications, CLICK:

<http://www.elections.ca/intro.asp?section=pub&document=index&lang=e&textonly=false>.

Support to Parliament, boundaries commissions and other stakeholders

In 2003–2004, the Chief Electoral Officer and members of his staff appeared before the Standing Committee on Procedure and House Affairs, as well as the Standing Senate Committee on Legal and Constitutional Affairs, to address and answer questions on Bill C-24, *An Act to amend the Canada Elections Act and the Income Tax Act (political financing)*. This bill proposed the most notable changes to the regulation of political financing at the federal level since the provisions enacted in 1974 by the *Election Expenses Act*. In addition, the CEO also appeared before both committees to address and answer questions on Bill C-49 (which was reintroduced and passed as Bill C-5 re: implementation of the new representation order) and Bill C-3 (re: political party status).

The Chief Electoral Officer appeared once before the Standing Committee on Procedure and House Affairs, to discuss our *Main Estimates for 2004–2005*, and once before the Subcommittee on Electoral Boundaries Readjustment, to discuss improvements to the readjustment process.

In 2003–2004, we continued to provide professional, technical, financial and administrative support to the 10 independent electoral boundaries commissions while they established new electoral district boundaries. The boundaries reflect population growth and shifts revealed by the 2001 Census. As a result of our support, the commissions had better information on which to base their decisions. To measure the effectiveness of our support, we undertook a post-readjustment evaluation in September 2003, with input from the electoral boundaries commissions. The report is expected to be tabled in the fall of 2004.

The effectiveness of our services is illustrated by comments made at the post-event conference for electoral boundaries commissions held on September 17, 2003:

"We at the Commission ... had absolutely excellent co-operation from many people at Elections Canada ... I can't think of anything they could have done to make our task easier while being absolutely correct about allowing us to act as we wished."

"I would also like to thank the members of Elections Canada ... who always provided the Commission ... with flawless support."

"I cannot imagine doing the work without the expertise and co-operation of these people. We could not have asked for an organization more dedicated to our commission's well-being."


 For the Federal Representation 2004 section of our Web site, CLICK:
http://www.elections.ca/scripts/fedrep/main_e.htm.

International activities

Elections Canada plays an active role on the international scene. The number and range of requests for assistance and participation have increased in proportion to the rapid unfolding of democratic events in many countries. Our involvement takes a number of forms, both bilateral (between governments) and multilateral (through regional, international and multilateral intergovernmental agencies and non-governmental organizations that promote democratic development).

Our activities have ranged from providing technical aid and advice, and election documents and accessories, to distributing information on the Canadian electoral system to foreign delegations visiting the country. Some examples of these activities are cited below.

- Funded by the Canadian International Development Agency through Elections Canada, the Elections and Registration in Afghanistan Project supports the Transitional Islamic State of Afghanistan and the United Nations Assistance Mission in Afghanistan in preparing for national elections in 2004. The International Foundation for Election Systems (IFES) is the implementing organization for this initiative.
- In January 2004, Elections Canada began partnering in Phase Two of the Administration and Cost of Elections (ACE) Project with the International Institute for Democracy and Electoral Assistance, IFES, the United Nations Department of Economic and Social Affairs, the Instituto Federal Electoral of Mexico and the United Nations Development Programme. The ACE Project is an on-line publication that contains comprehensive information on organizing elections, which will be restructured and revised to reflect advances in the field of electoral administration made since the site was first launched in 1997. New features are also planned to reflect a new vision for the site as a knowledge base, a capacity-development tool and a professional networking mechanism.
- During the year 2003–2004, Elections Canada officials met with representatives from Indonesia, Mali, Armenia, Benin, Japan, Republic of Philippines, United Kingdom, Kyrgyz Republic, U.S.A., Latvia, Guatemala, Nigeria, Ukraine, Côte d'Ivoire, France (La Francophonie).

 For more information about our international activities, CLICK:
<http://www.elections.ca/intro.asp?section=int&document=index&lang=e&textonly=false>.

Annexes

A. Financial performance

Financial performance overview

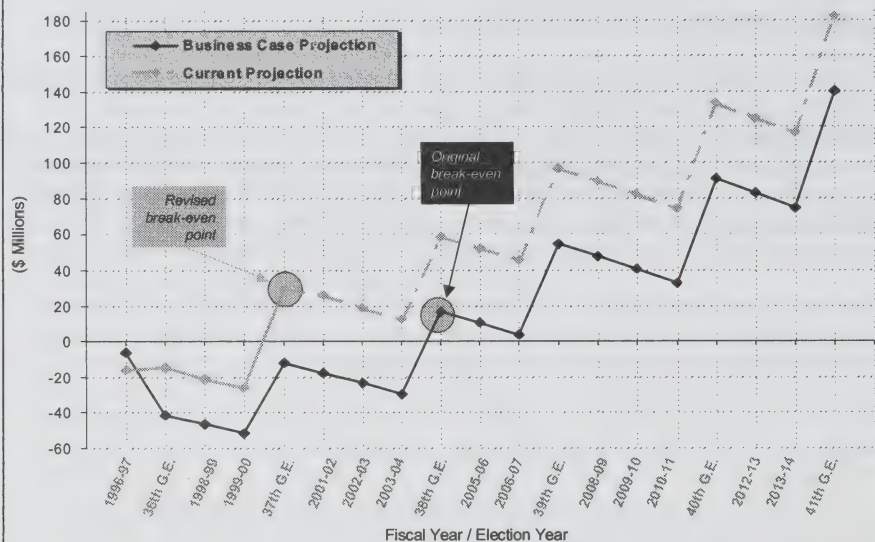
The following graph shows the cumulative costs avoided by using the National Register of Electors, comparing our original business case for the Register to the actual and projected results. The savings apply only to federal general elections, and do not include further savings realized by the municipal and provincial partners with whom we share data. Hypothetical dates for future general elections are given here merely to provide consistent points for data comparison. As the graph indicates, we recovered our initial investment at the 2000 general election, rather than the one after that.

In addition to providing savings at the federal level, the Register has become central to ongoing partnerships with provincial electoral agencies. Savings already realized at the provincial and municipal levels are estimated at \$31.3 million:

- In Ontario, Register data were used for the last two provincial general elections, saving \$23 million, and the last two province-wide municipal elections, saving \$6 million.
- Newfoundland and Labrador reports that it is saving about \$1.1 million over a four-year period because the province now uses the federal Register and no longer carries out an enumeration.
- The City of Winnipeg also used Register data at its last two elections, with a total savings of \$1.2 million.

In addition, Elections BC has estimated that it will be able to save taxpayers some \$11 million at the next election by merging the federal and provincial registers, instead of conducting an enumeration.

Projected Cumulative Cost Avoidance of Using the National Register of Electors



- G.E. means general election.
 -Graph represents savings at federal level and for general elections only.
 -Savings at provincial and municipal levels are excluded.

Financial summary tables

Funding authorities

Elections Canada operates under two funding authorities: an annual appropriation (which essentially provides for the salaries of permanent full-time staff) and the statutory authority (which provides for all other expenditures).

Table 1: Financial requirements by authority (\$ thousands)

Vote	Authority	2003-2004		
		Planned spending	Total authorities	Actual
20	Program expenditures	12,868	13,660	13,401
(S)	Salary of the Chief Electoral Officer	209	218	218
(S)	Expenses of elections	34,149	91,396	91,396
(S)	Contributions to employee benefits plan	2,583	4,736	4,736
Total		49,809	110,010	109,751

(S) means that an item is authorized by statutory authority.

Table 2: Agency planned vs. actual spending by funding authority, 2003–2004 (\$ thousands)

Funding authority	Full-time equivalent	Operating	Capital	Voted grants and contributions	Subtotal: Gross voted expenditures	Statutory payments	Total Gross expenditures	Less: Respendable revenues	Total net expenditures
Administration									
Planned spending	210	15,660			15,660		15,660		15,660
<i>Total authorities</i>	<i>214</i>	<i>18,614</i>			<i>18,614</i>		<i>18,614</i>		<i>18,614</i>
Actuals	200	18,355			18,355		18,355		18,355
Elections and referendums									
Planned spending	96					34,149	34,149		34,149
<i>Total authorities</i>	<i>201</i>					<i>91,396</i>	<i>91,396</i>		<i>91,396</i>
Actuals	152					91,396	91,396		91,396
Totals									
Planned spending	306	15,660			15,660	34,149	49,809		49,809
<i>Total authorities</i>	<i>415</i>	<i>18,614</i>			<i>18,614</i>	<i>91,396</i>	<i>110,010</i>		<i>110,010</i>
Actuals	352	18,355			18,355	91,396	109,751		109,751
Other revenues and expenditures:									
Non-respendable revenues									-
Planned									-
<i>Total authorities</i>									-
Actuals									-
Cost of services provided by other departments ¹									
Planned									3,298
<i>Total authorities</i>									<i>3,298</i>
Actuals									4,902
Net cost of the program									
Planned									53,107
<i>Total authorities</i>									<i>113,308</i>
Actuals									114,653

NOTES: numbers in italics are actual total authorities (Main and Supplementary Estimates and other authorities).

Numbers in bold type are actual expenditures and revenues.

Operating includes contributions to employee benefits plan and the salary of the Chief Electoral Officer.

¹ The cost of services provided by other departments is the total amount of authorities and actuals reported to us by those departments for the following items: the cost of accommodation by Public Works and Government Services Canada, employee benefits covering the employer's share of insurance premiums paid by the Treasury Board Secretariat and the employer's portion of workers' compensation payments paid by Human Resources Development Canada, and the cost of legal services provided by the Department of Justice Canada.

Table 3: Historical comparison of total planned spending to actual spending (\$ thousands)

Funding authority	2003–2004				
	Actual 2001–2002	Actual 2002–2003	Planned spending	Total authorities	Actual
Administration	14,304	17,912	15,660	18,614	18,355
Elections and referendums	35,252	55,674	34,149	91,396	91,396
Total	49,556	73,586	49,809	110,010	109,751

Table 4: Statutory payments by funding authority (\$ thousands)

Funding authority	Actual 2001–2002	Actual 2002–2003	2003–2004		
			Planned spending	Total authorities	Actual
Administration	2,629	5,384	2,792	4,954	4,954
Elections and referendums	35,252	55,674	34,149	91,396	91,396
Total statutory payments	37,881	61,058	36,941	96,350	96,350

In Table 5 below, transfer payments incorporate the following factors:

- ❑ Prior to January 1, 2004, a candidate who was elected or received at least 15% of the valid votes cast at an election was entitled to a reimbursement of 50% of actual paid election expenses and paid personal expenses to a maximum of 50% of the election expenses limit.
- ❑ A registered party was eligible for reimbursement in the amount of 22.5% of its paid election expenses if the party obtained 2% or more of the total number of valid votes cast nationally, or 5% of the valid votes cast in those districts where the party sponsored candidates in an election.
- ❑ The Act provides for a subsidy to be paid directly to the candidate's auditor, upon confirmation of compliance with the relevant provisions of the Act. If the subsidy paid to the auditor by the Receiver General is less than the total fee charged by the auditor, the candidate is responsible to pay the excess. The subsidy cannot exceed 3% of the election expenses of the candidate to a maximum of \$1,500, nor can the payment be less than \$250.
- ❑ As a result of the implementation of Bill C-24, a registered political party that receives at least 2% of the valid votes cast nationally, or 5% of the valid votes cast in the electoral districts in which it endorsed a candidate, is eligible for a quarterly allowance which, for the entire year, amounts to \$1.75 per valid vote received by the party in the previous general election. For 2004, the first year that the allowance came into effect, qualifying parties received an amount representing all four quarterly payments in a single payment made in January 2004, under the transitional provisions of Bill C-24.

Table 5: Transfer payments (\$ thousands)

Other transfer payments	Actual 2001–2002	Actual 2002–2003	2003–2004		
			Planned spending	Total authorities	Actual
Candidates	361	632	-	255	255
Political parties	(165)	(8)	-	-	-
Candidate's auditors	(134)	23	-	-	-
Allowance to eligible registered political parties	-	-	-	21,993	21,993
Total transfer payments	62	647	-	22,248	22,248

B. Financial statements

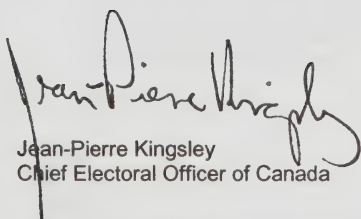
Management Responsibility For Financial Statements

Responsibility for the integrity and objectivity of the accompanying financial statements for the year ended March 31, 2004 and all information contained in this report rests with the management of the Office of the Chief Electoral Officer.

These statements have been prepared by management in accordance with Canadian generally accepted accounting principles, using management's best estimates and judgements where appropriate. These statements should be read within the context of the significant accounting policies set out in the Notes.

Management has developed and maintains books, records, internal controls and management practices, designed to provide reasonable assurance that the Office's assets are safeguarded and controlled, resources are managed economically and efficiently in the attainment of corporate objectives, and that transactions are in accordance with the *Financial Administration Act* and regulations, the *Canada Elections Act*, the *Referendum Act*, the *Electoral Boundaries Readjustment Act* and the Constitution Acts. Management is also supported and assisted by a program of internal audit services.

The Auditor General of Canada, an independent auditor, has audited the transactions and the financial statements and issued the attached auditor's report.



Jean-Pierre Kingsley
Chief Electoral Officer of Canada

Ottawa, Canada
September 10, 2004



Janice Vézina
Senior Director, Election Financing
and Corporate Services



AUDITOR'S REPORT

To the Speaker of the House of Commons

I have audited the statement of financial position of the Office of the Chief Electoral Officer as at March 31, 2004 and the statements of operations, equity and cash flow for the year then ended. These financial statements are the responsibility of the Office's management. My responsibility is to express an opinion on these financial statements based on my audit.

I conducted my audit in accordance with Canadian generally accepted auditing standards. Those standards require that I plan and perform an audit to obtain reasonable assurance whether the financial statements are free of material misstatement. An audit includes examining, on a test basis, evidence supporting the amounts and disclosures in the financial statements. An audit also includes assessing the accounting principles used and significant estimates made by management, as well as evaluating the overall financial statement presentation.

In my opinion, these financial statements present fairly, in all material respects, the financial position of the Office as at March 31, 2004 and the results of its operations and its cash flows for the year then ended in accordance with Canadian generally accepted accounting principles.

Further, in my opinion, the transactions of the Office that have come to my notice during my audit of the financial statements have, in all significant respects, been in accordance with the *Financial Administration Act* and regulations, the *Canada Elections Act*, the *Referendum Act* and the *Electoral Boundaries Readjustment Act*.

Sheila Fraser, FCA
Auditor General of Canada

Ottawa, Canada
September 10, 2004

OFFICE OF THE CHIEF ELECTORAL OFFICER

Statement of Financial Position

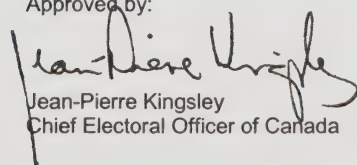
As at March 31

	(thousands of dollars)	
	2004	2003
ASSETS		
Financial assets		
Accountable advances	\$ 4	\$ 7
Due from the Consolidated Revenue Fund	14,189	10,904
Receivables		
- from external parties	4	47
- from government departments and agencies (Note 7)	614	2,608
Total financial assets	14,811	13,566
Non-financial assets		
Prepaid expenses (Note 11)	16,984	403
Consumable supplies	5,448	5,259
Capital assets (Note 4)	14,873	8,203
Total non-financial assets	37,305	13,865
Total	\$52,116	\$27,431
LIABILITIES		
Current liabilities		
Accounts payable and accrued liabilities		
- to external parties	\$9,830	\$7,442
- to government departments and agencies	3,727	3,238
Accrued employee salaries and benefits	1,250	590
Provision for vacation leave	1,089	854
Deposits from political candidates	4	16
Total current liabilities	15,900	12,140
Long-term liabilities		
Capital lease obligations (Note 5)	74	129
Employee severance benefits obligation (Note 6)	2,541	2,294
Total long-term liabilities	2,615	2,423
Total Liabilities	18,515	14,563
EQUITY	33,601	12,868
Total	\$52,116	\$27,431

Commitments and contingencies (Note 8)

The accompanying notes are an integral part of the financial statements.

Approved by:


Jean-Pierre Kingsley
Chief Electoral Officer of Canada


Janice Vézina
Senior Director, Election Financing
and Corporate Services

OFFICE OF THE CHIEF ELECTORAL OFFICER

Statement of Operations

For the year ended March 31

	(thousands of dollars)
	2004
<hr/>	
EXPENSES	
Salaries and benefits	\$35,278
Professional services	20,076
Advertising, publishing and printing	9,508
Rental of equipment and accommodation	8,688
Travel and communication	5,679
Political parties quarterly allowance	5,498
Repair and maintenance of equipment	2,071
Amortization of capital assets	1,888
Small equipment	1,794
Utilities, materials and supplies	898
Reimbursement of candidates' and parties' expenses	255
Bad debt expense	41
Interest on capital leases	8
Total Expenses	91,682
Non-tax revenue	(15)
<hr/>	
Net Cost of Operations	\$91,667

The accompanying notes are an integral part of the financial statements.

OFFICE OF THE CHIEF ELECTORAL OFFICER

Statement of Equity

For the year ended March 31

	(thousands of dollars)
	2004
Equity, beginning of year	\$12,868
Net cost of operations	(91,667)
Services provided without charge (Note 10)	4,902
Change in due from the Consolidated Revenue Fund	3,285
Net cash provided by Government	104,213
Equity, end of year	\$33,601

The accompanying notes are an integral part of the financial statements.

OFFICE OF THE CHIEF ELECTORAL OFFICER

Statement of Cash Flow

For the year ended March 31

	(thousands of dollars)
	2004
OPERATING ACTIVITIES	
Net cost of operations	\$91,667
Non-Cash items included in Net Cost of Operations	
Amortization of capital assets	(1,888)
Services provided without charge	(4,902)
Change in accountable advances, receivables, prepaid expenses and consumable supplies	14,730
Change in current liabilities	(3,760)
Change in employee severance benefits obligation	<u>(247)</u>
Cash applied to operating activities	95,600
CAPITAL ACTIVITIES	
Acquisition of capital assets (excluding capital leases)	8,532
Payment of capital leases obligations	<u>81</u>
Cash applied to capital activities	8,613
Net Cash Provided by Government	\$104,213

The accompanying notes are an integral part of the financial statements.

OFFICE OF THE CHIEF ELECTORAL OFFICER

Notes to Financial Statements

For the year ended March 31, 2004

1. Authority and Objectives

The Office of the Chief Electoral Officer (the Office), commonly known as Elections Canada, is headed by the Chief Electoral Officer who is appointed by resolution of the House of Commons and reports directly to Parliament. The Chief Electoral Officer is completely independent of the federal government and political parties. The Office is named in Schedule I.1 of the *Financial Administration Act* (FAA).

The Office's objectives are to enable the Canadian electorate to elect members to the House of Commons in accordance with the *Canada Elections Act*; to ensure compliance with and enforcement of all provisions of the *Canada Elections Act*; to calculate the number of members of the House of Commons to be assigned to each province pursuant to the *Electoral Boundaries Readjustment Act* and in accordance with the provisions of the Constitution Acts; and to provide the necessary technical, administrative and financial support to the ten electoral boundaries commissions, one for each province, in accordance with the *Electoral Boundaries Readjustment Act*.

The Office operates under two funding authorities: an annual appropriation (which provides for the salaries of permanent full-time staff) and the statutory authority (which provides for all other expenses, including the costs of electoral events and the payment of quarterly allowances to qualifying registered political parties).

The *Canada Elections Act* contains the statutory authority necessary for the Chief Electoral Officer to incur expenses for the preparation and conduct of electoral events and continuing public education programs.

2. Summary of Significant Accounting Policies

- (a) **Basis of presentation** – These financial statements have been prepared in accordance with Canadian generally accepted accounting principles (GAAP).
- (b) **Parliamentary appropriations** – The Office operates under two funding authorities: an annual appropriation and the statutory authority. Appropriations provided to the Office do not parallel financial reporting according to Canadian generally accepted accounting principles. They are based in a large part on cash flow requirements. Consequently, items recognized in the statement of operations and the statement of financial position are not necessarily the same as those provided through appropriations from Parliament.

Note 3 to these financial statements provides information regarding the source and disposition of these authorities and provides a high-level reconciliation between the two bases of reporting.

OFFICE OF THE CHIEF ELECTORAL OFFICER

Notes to Financial Statements

For the year ended March 31, 2004

- (c) **Due from the Consolidated Revenue Fund** – The Office operates within the Consolidated Revenue Fund (CRF). The CRF is administered by the Receiver General for Canada. All cash receipts are deposited to the CRF and all cash disbursements are paid from the CRF. Due from the CRF represents the amount of cash that the Office is entitled to draw from the CRF, without further appropriations, in order to discharge its liabilities. Net cash provided by government is the difference between all cash receipts and all cash disbursements including transactions involving federal government departments and agencies.
- (d) **Services provided without charge** – Services provided without charge by government departments are included as operating expenses, at their estimated cost, in the statement of operations. A corresponding amount is reported directly in the Statement of Equity.
- (e) **Receivables** – Receivables are stated at amounts expected to be ultimately realized. A provision is made for receivables where recovery is considered uncertain.
- (f) **Consumable supplies** – Consumable supplies consist of forms and publications used to administer election events and documents distributed to political candidates. These supplies are recorded at weighted average cost. The cost is charged to operations in the period in which the items are consumed.
- (g) **Capital assets** – Capital assets are recorded at cost less accumulated amortization. The Office records as capital assets all expenses providing multi-year benefits (including leasehold improvements) having an initial cost of \$5,000 or more. Similar items under \$5,000 are expensed in the statement of operations. The capitalization of software and leasehold improvements has been done on a prospective basis from April 1, 2001. Capital assets acquired for software under development are amortized once that software is put into production. Amortization is calculated on a straight-line basis over the estimated useful life of the capital assets as follows:

Asset Class	Useful Life (in years)
Furniture and fixtures	10
Office equipment (including capital leases)	3 and 10
Motorized equipment	10
Vehicles	5
Informatics equipment	3
Software	3
Leasehold improvements	Term of lease

OFFICE OF THE CHIEF ELECTORAL OFFICER

Notes to Financial Statements

For the year ended March 31, 2004

- (h) **Salaries and benefits, and vacation leave** – Salaries and benefits and vacation leave are expensed as the salary or benefits accrue to employees under their respective terms of employment based on services rendered. The employee salaries and benefits liability is calculated based on the respective terms of employment using the employees' salary levels at year end, and the number of days remaining unpaid at the end of the year. The liability for vacation leave is calculated at the salary levels in effect at the end of the year for all unused vacation leave benefits accruing to employees.
- (i) **Contributions to pension plan** – Eligible employees participate in the Public Service Superannuation Plan administered by the Government of Canada. Both employees and the Office contribute to the plan. The employer's contributions represent the total pension obligation of the Office and are recognized in the accounts on a current basis. The Office is not required under present legislation to make contributions with respect to any actuarial deficiencies of the Public Service Superannuation Account.
- (j) **Employee severance benefits obligation** – The liability for employee severance benefits is calculated using information derived from the results of the actuarially determined liability for employee severance benefits for the government as a whole. Employee severance benefits on cessation of employment represent obligations of the Office that are normally funded by future years' appropriations.
- (k) **Employee future benefits** – The Government of Canada sponsors an employee benefit plan (Health and Dental) in which the Office participates. As a participant, contributions are recorded at cost and are charged to expenses in the period incurred and represent the total obligation of the Office to the plan. The Office is not required under present legislation to make contributions with respect to any future unfunded liabilities of the plan.
- (l) **Political parties quarterly allowance** – The *Canada Elections Act* allows for the payment from public funds of quarterly allowances to qualifying registered parties. The quarterly allowance is calculated based on the results of the most recent general election preceding the quarter. This allowance is expensed in each quarter of the calendar year as directed by the Act.
- (m) **Measurement uncertainty** – The preparation of financial statements in accordance with Canadian generally accepted accounting principles requires management to make estimates and assumptions that affect the reported amounts of assets and liabilities at the date of the financial statements and the reported amounts of income and cost of operations during the reporting year.

At the time of preparation of these statements, management believes the estimates and assumptions to be reasonable. The most significant items where estimates are used are the useful life of capital assets and employee severance benefits. Actual results could differ from those estimates and as adjustments become necessary, they are reported in net cost of operations in the period in which they become known.

OFFICE OF THE CHIEF ELECTORAL OFFICER

Notes to Financial Statements

For the year ended March 31, 2004

3. Parliamentary Appropriations

a) Reconciliation of net cost of operations to Parliamentary appropriations used

	(thousands of dollars)
	2004
Net cost of operations	\$91,667
Items not charged to appropriations	
Amortization of capital assets	(1,888)
Prepaid expenses	(1,049)
Consumable supplies write-down	(70)
Bad debt expense	(41)
Services provided without charge	(4,902)
Change in employee severance benefits obligation	(247)
Change in accrued employee benefits	(193)
Other	(27)
Items not charged to cost of operations	
Capital assets acquisitions (excluding capital leases)	8,532
Consumable supplies purchases	259
Payment of capital leases obligations	81
Prepaid expenses – Political party quarterly allowance	16,495
Prepaid expenses	1,134
Total Appropriations Used	\$109,751

b) Reconciliation of Parliamentary appropriations voted to Parliamentary appropriations used

	(thousands of dollars)
	2004
Appropriations:	
Vote 20 – Program expenditures	\$13,660
Statutory contributions to employee benefit plans	4,736
Other statutory expenditures	91,611
Spending of proceeds from disposal of surplus crown assets	3
	110,010
Less:	
Lapsed appropriation – Program expenditures (Vote 20)	(259)
Total Appropriations Used	\$109,751

OFFICE OF THE CHIEF ELECTORAL OFFICER

Notes to Financial Statements

For the year ended March 31, 2004

- c) Reconciliation of net cash provided by Government to Parliamentary appropriations used

	(thousands of dollars)
	2004
Net cash provided by Government	\$104,213
Net changes in funded liabilities:	
Accounts payable and accrued liabilities	2,878
Accrued employee salaries and benefits	660
Deposit from political candidates	(12)
	3,526
Net changes in funded financial assets:	
Accountable advances	3
Receivables from government departments and agencies	1,994
	1,997
Miscellaneous non-tax revenue	15
Total Appropriations Used	\$109,751

4. Capital Assets

	(thousands of dollars)							
	Office equipment (including capital leases)	Informatics equipment	Software	Software under development	Furniture and fixtures	Vehicles and motorized equipment	Leasehold improvements	Total
Opening Cost	\$735	\$5,633	\$959	\$4,990	\$692	\$139	\$350	\$13,498
Additions	53	871	2,247	3,543	711	46	1,088	8,559
Disposals	(7)	(42)	-	-	-	(22)	-	(71)
Closing Cost	781	6,462	3,206	8,533	1,403	163	1,438	21,986
Opening Accumulated Amortization	386	4,248	226	-	321	114	-	5,295
Disposals	(6)	(42)	-	-	-	(22)	-	(70)
Current Year Amortization	116	893	638	-	55	11	175	1,888
Closing Accumulated Amortization	496	5,099	864	-	376	103	175	7,113
Net Book Value	\$285	\$1,363	\$2,342	\$8,533	\$1,027	\$60	\$1,263	\$14,873

OFFICE OF THE CHIEF ELECTORAL OFFICER

Notes to Financial Statements

For the year ended March 31, 2004

5. Capital Lease Obligations

The Office has entered into agreements to rent office equipment under capital leases. Obligations for the upcoming years are as follows:

	(thousands of dollars)
	2004
2004-2005	\$46
2005-2006	23
2006-2007	<u>7</u>
Total future minimum lease payments	76
Less: Imputed interest	(2)
Balance of Obligations under Capital Lease	<u>\$74</u>

6. Employee Future Benefits Obligation

a) Employee severance benefits

The Office provides post-retirement and post-employment benefits to its employees through a severance benefit plan. This benefit plan is not pre-funded and therefore has no assets, resulting in a plan deficit equal to the employee severance benefit liabilities. Information about the plan is as follows:

	(thousands of dollars)
	2004
Obligation, beginning of year	\$2,294
Expense for the year	379
Benefits paid during the year	(132)
Obligation, end of year	<u>\$2,541</u>

b) Pension benefits

The Office's contributions to the Public Service Superannuation Account for 2003/2004 was \$3,372 thousand.

OFFICE OF THE CHIEF ELECTORAL OFFICER

Notes to Financial Statements

For the year ended March 31, 2004

7. Receivables

The significant decrease in receivables from government departments and agencies between March 31, 2003 and March 31, 2004 is due to the fact that most of the GST receivable from Canada Revenue Agency for the 2003-2004 fiscal year was settled before March 31, 2004. In 2002-2003 the Receiver General requested that this amount be settled after year end.

8. Commitments and Contingencies

a) Commitments

The nature of the Office's activity results in some contracts and obligations whereby the Office is committed to make future payments when the services will be rendered or goods received. The annual commitments are as follows:

(thousands of dollars)	
2004-2005	\$15,430
2005-2006	\$7,259
2006-2007	\$2,644
Total	\$25,333

b) Contingencies

In the normal course of its operations, the Office may become involved in various legal actions. Some of these legal actions may result in actual liabilities when one or more future events could occur. To the extent that the future event is likely to occur, and a reasonable estimate of the loss can be made, a liability is accrued and an expense recorded in the financial statements.

No contingent liabilities are recognized on the Office's financial statements for fiscal year ended March 31, 2004.

OFFICE OF THE CHIEF ELECTORAL OFFICER

Notes to Financial Statements

For the year ended March 31, 2004

9. Related Party Transactions

The Office is related in terms of common ownership to all Government of Canada departments, agencies and Crown corporations.

The Office enters into transactions with these entities in the normal course of business. During the year, the Office expensed \$16,519 thousand from transactions in the normal course of business with government departments and agencies. These expenses include services provided without charge worth \$4,902 thousand as described in Note 10.

10. Services Provided Without Charge

During the year, the Office received services that were obtained without charge from other government departments and agencies for a total of \$4,902 thousand. These are recorded at their estimated costs in the financial statements as follows:

- \$3,456 thousand for accommodation, provided by Public Works and Government Services Canada,
- \$1,035 thousand for employee benefits covering the employer's share of insurance premiums paid by Treasury Board,
- \$240 thousand for employee benefit plan adjustment absorbed by Treasury Board,
- \$150 thousand for audit services provided by the Office of the Auditor General of Canada,
- \$17 thousand for salary and costs of legal services provided by Justice Canada,
- \$4 thousand for employer's portion of Worker's compensation payments paid by Human Resources Development Canada.

11. Prepaid Political Parties Quarterly Allowance

The *Canada Elections Act* was amended in June 2003 to introduce new rules for the financing of registered political parties. This amendment includes the payment from public funds of quarterly allowances to all qualifying registered parties. For 2004, the allowance for all four quarters was paid by January 31, 2004 and was recorded as a prepaid expense as per the transitional provisions of the *Canada Elections Act*; subsection 71(2). The allowance for the first quarter of 2004 is included in the expenses for 2003-2004.

OFFICE OF THE CHIEF ELECTORAL OFFICER

Notes to Financial Statements

For the year ended March 31, 2004

12. Subsequent Event

A Federal Election was called on May 23, 2004 and held on June 28, 2004. The results of this election will impact the Political Parties Quarterly Allowance for the 3rd and 4th quarters of 2004 and will result in an additional amount being paid to political parties for 2004 over and above what was paid in January 2004 and will be expensed in 2004-2005.

13. Comparative Figures

This is the first year that a set of financial statements including Statement of Financial Position, Statement of Operations, Statement of Equity, and Statement of Cash Flow has been subject to audit. It is neither practical nor cost effective for the Office to show certain comparative amounts because some previous year amounts would not be able to be substantiated with the required degree of precision.

C. Other information

Federal political contributions and tax credits claimed

The table below shows the number of contributions received by registered political parties and candidates, the total value of the contributions, and the estimated tax credits provided to individuals and corporations, as supported by official tax receipts for the corresponding calendar years. Tax credit amounts fluctuate between electoral events although they tend to increase with the approach of a general election (see the amounts for 1993, 1997 and 2000). Federal political contributions from corporations appear to follow the same trend as those from individuals.

The information on contributions is extracted from Elections Canada records. Information on contributions to candidates is provided only for the general elections of 1993, 1997 and 2000.

The source of estimated tax credits claimed by *individuals* is the yearly edition of *Income Statistics* (Canada Revenue Agency), and for *corporations* is information from the Corporations Statistics Section of the Canada Revenue Agency. *N/A* means that the estimated amounts were not available at the time this report was prepared.

Federal political contributions and estimated tax credits claimed

	Number of contributions										
	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003
Registered political parties	224,196	176,933	184,369	203,533	217,792	173,304	168,369	404,780	105,447	167,971	162,395
Candidates	160,944	-	-	-	121,159	-	-	109,155	-	-	-
Total	385,140	176,933	184,369	203,533	338,951	173,304	168,369	513,935	105,447	167,971	162,395
	Value of contributions (\$ thousands)										
	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003
Registered political parties	58,312	33,596	37,631	41,658	55,290	31,935	34,194	57,100	31,540	30,440	48,389
Candidates	42,210	-	-	-	38,665	-	-	41,392	-	-	-
Total	100,522	33,596	37,631	41,658	93,955	31,935	34,194	98,492	31,540	30,440	48,389
	Estimated tax credits claimed (\$ thousands)										
	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003
Corporations	1,009	917	571	515	1,099	674	509	926	875	499	N/A
Individuals	19,590	9,192	9,945	10,320	15,396	9,735	10,439	19,922	18,161	17,954	N/A
Total	20,599	10,109	10,516	10,835	16,495	10,409	10,948	20,848	19,036	18,453	N/A

Contacts for further information

Mail: Elections Canada
257 Slater Street
Ottawa, Ontario
K1A 0M6

Telephone: 1 800 463-6868 – Information agents
toll-free in Canada and the United States
1 800 267-7360 – Main switchboard
toll-free in Canada and the United States
001 800 514-6868
toll-free in Mexico
(613) 993-2975
from anywhere in the world
For people who are deaf or hard of hearing:
TTY 1 800 361-8935
toll-free in Canada and the United States

Fax: (613) 954-8584
1 888 524-1444
toll-free in Canada and the United States

Web site: www.elections.ca

Media information

Telephone: 1 877 877-9515
(613) 993-2224
TTY 1 800 361-8935

Fax: (613) 954-8584

Pour plus de renseignements

Adresse postale :

Élections Canada
257, rue Slater
Ottawa (Ontario)
K1A 0M6

Téléphone :

1 800 463-6868 – Agents de renseignements
sans frais au Canada et aux États-Unis
1 800 267-7360 – Réception
sans frais au Canada et aux États-Unis
001 800 514-6868
sans frais au Mexique
(613) 993-2975
de partout dans le monde

Pour les personnes sourdes ou malentendantes :

ATS 1 800 361-8935
sans frais au Canada et aux États-Unis
(613) 954-8584
1 888 524-1444
sans frais au Canada et aux États-Unis

Télécopieur :

Site Web :

www.elections.ca

Information aux médias

Téléphone :

1 877 877-9515
(613) 993-2224
ATS 1 800 361-8935
(613) 954-8584

Télécopieur :

C. Renseignements supplémentaires

Contributions politiques fédérales et crédits d'impôt réclamés

Le tableau ci-dessous indique le nombre de contributions reçues par les partis politiques enregistrés et par les candidats, la valeur totale de ces contributions et la valeur estimative des crédits fiscaux versés à des particuliers et des entreprises, selon les regus aux fins d'impôt pour les années correspondantes. Les montants des crédits fiscaux varient d'un scrutin à l'autre, mais ils ont tendance à augmenter à l'approche d'une élection générale (voir les montants correspondant à 1993, 1997 et 2000). Les contributions politiques fédérales versées par des entreprises semblent suivre la même tendance que celles des particuliers.

L'information sur les contributions est tirée des dossiers d'Elections Canada. L'information sur les contributions versées aux candidats est fournie seulement pour les élections générales de 1993, 1997 et 2000.

La source de l'estimation des crédits d'impôt réclamés par les *particuliers* est l'édition annuelle de *Statistiques sur le revenu* (Agence du revenu du Canada) et, dans le cas des *entreprises*, l'information provient de la Section des statistiques sur les entreprises de l'Agence du revenu du Canada. La mention « n.d. » signifie que les montants estimés n'étaient pas disponibles au moment où le présent rapport a été préparé.

Contributions politiques fédérales et crédits fiscaux réclamés (chiffres estimatifs)

Nombre de contributeurs											
Partis enregistrés	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003
Total	385 140	176 933	184 369	203 533	338 951	173 304	168 369	513 935	105 447	167 971	162 395
Candidats	160 944	-	-	-	121 159	-	-	109 155	-	-	-
Partis enregistrés	224 196	176 933	184 369	203 533	217 792	173 304	168 369	404 780	105 447	167 971	162 395
Valeur des contributions (en milliers de dollars)											
Partis enregistrés	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003
Total	100 522	33 596	37 631	41 658	93 955	31 935	34 194	98 492	31 540	30 440	48 389
Candidats	42 210	-	-	-	38 665	-	-	41 392	-	-	-
Partis enregistrés	58 312	33 596	37 631	41 658	55 290	31 935	34 194	57 100	31 540	30 440	48 389
Estimation des crédits d'impôt réclamés (en milliers de dollars)											
Partis enregistrés	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003
Total	20 599	10 109	10 516	10 835	16 485	10 409	10 948	20 848	19 036	18 453	n.d.
Particuliers	19 590	9 192	9 945	10 320	15 396	9 735	10 439	19 922	18 161	17 954	n.d.
Entreprises	1 009	917	571	515	1 099	674	509	926	875	499	n.d.
Total	20 599	10 109	10 516	10 835	16 485	10 409	10 948	20 848	19 036	18 453	n.d.

11. Allocation trimestrielle payée d'avance aux partis politiques

En juin 2003, on a intégré à la *Loi électorale du Canada* de nouvelles règles concernant le financement des partis politiques enregistrés. Au nombre des nouveaux figure le versement sur le Trésor d'allocations trimestrielles à tous les partis enregistrés admissibles. En 2004, les allocations pour les quatre trimestres ont été versées au 31 janvier 2004 et comptabilisées comme charges payées d'avance, conformément aux dispositions transitoires de la *Loi électorale du Canada*, paragraphe 71(2). Les allocations pour le premier trimestre de 2004 sont comptabilisées dans les charges de 2003-2004.

12. Scrutin subséquent

Une élection fédérale a été déclenchée le 23 mai 2004 et tenue le 28 juin 2004. Les résultats de cette élection auront une influence sur l'allocation trimestrielle versée aux partis pour les troisième et quatrième trimestres de 2004; un montant supplémentaire, qui s'ajoutera à celui déjà payé aux partis politiques en janvier 2004, sera passé en charges en 2004-2005.

13. Données comparatives

C'est le premier exercice pour lequel un jeu d'états financiers, comprenant un état de la situation financière, un état des résultats, un état de l'avoir et un état des flux de trésorerie, a été vérifié. Il n'est ni possible ni économique pour le Bureau de présenter certains des chiffres correspondants parce qu'il serait impossible de corroborer avec précision certains chiffres de l'exercice précédent.

b) Éventualités

Dans le cours normal des activités, le Bureau peut être visé par diverses actions en justice. Certaines de ces poursuites peuvent devenir des passifs réels lorsqu'un ou des événements futurs peuvent se produire. Dans la mesure où l'événement futur a des chances de se produire et qu'une estimation raisonnable du coût est possible, un passif est comptabilisé et une charge est inscrite dans les états financiers.

Aucun passif éventuel ne figure dans les états financiers du Bureau pour l'exercice terminé le 31 mars 2004.

9. Opérations entre apparentées

Le Bureau est une propriété du gouvernement du Canada au même titre que tous les ministères, organismes et sociétés d'État.

Le Bureau effectue des opérations avec ces entités dans le cours normal de ses activités. Au cours de l'exercice, le Bureau a dépensé 16 519 000 \$ en opérations dans le cours normal de ses activités avec des ministères et organismes gouvernementaux. Ces dépenses comprennent des services reçus gratuitement d'une valeur de 4 902 000 \$ et ces services sont décrits à la note 10.

10. Services reçus gratuitement

Au cours de l'exercice, le Bureau a reçu des services gratuitement d'autres ministères et organismes gouvernementaux d'une valeur de 4 902 000 \$. Ceux-ci sont présentés aux états financiers à leur coût estimatif comme suit :

- 3 456 000 \$ pour la location de locaux, de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada;
- 1 035 000 \$ pour les avantages sociaux couvrant les cotisations de l'employeur au régime d'assurance versé par le Conseil du Trésor;
- 240 000 \$ pour des ajustements absorbés par le Conseil du Trésor du Canada pour les régimes d'avantages sociaux des employés;
- 150 000 \$ pour les services rendus par le Bureau du vérificateur général du Canada;
- 17 000 \$ pour les salaires et les coûts des services juridiques fournis par le ministère de la Justice;
- 4 000 \$ pour la cotisation de l'employeur aux indemnités versées aux employés par Développement des ressources humaines Canada.

6. Obligation au titre des avantages sociaux futurs

a) Indemnités de cessation d'emploi

Le Bureau verse à ses employés des indemnités de retraite et de départ par l'entremise d'un régime d'indemnités de départ. Ce régime n'est pas capitalisé et ne comporte aucun actif, résultant en un déficit égal à l'obligation au titre des indemnités de cessation d'emploi. Ci-dessous l'information du plan :

(en milliers de dollars)		2004
Obligation, début de l'exercice	2 294 \$	
Charge de l'exercice	379	
Prestations versées au cours de l'exercice	(132)	
Obligation, fin de l'exercice	2 541 \$	

b) Régime de retraite

Les cotisations du Bureau au Régime de pensions de retraite de la fonction publique pour l'exercice 2003-2004 s'élève à 3 372 000 \$.

7. Débiteurs

La diminution considérable des comptes débiteurs des ministères et des organismes gouvernementaux entre le 31 mars 2003 et le 31 mars 2004 est attribuable au fait que la majeure partie de la TPS due par l'Agence du revenu du Canada pour l'exercice 2003-2004 a été réglée avant le 31 mars 2004. En 2002-2003, le receveur général avait exigé que ce montant soit réglé après la fin de l'exercice.

8. Engagements et éventualités

a) Engagements

La nature des activités du Bureau exige des contrats et entraîne des obligations en vertu desquels le Bureau s'engage à faire des paiements futurs lorsque les services seront rendus ou les biens reçus. Les engagements annuels sont comme suit :

(en milliers de dollars)		Total
2004-2005	15 430 \$	
2005-2006	7 259 \$	
2006-2007	2 644 \$	
	25 333 \$	

BUREAU DU DIRECTEUR GÉNÉRAL DES ÉLECTIONS

Notes aux états financiers

pour l'exercice terminé le 31 mars 2004

4. Immobilisations

(en milliers de dollars)

Matériel de bureau (y compris les contrats de location-acquisition)	Matériel informatique	Logiciels	Logiciels en développement	Aménagement et agencements	Véhicules et équipement motorisé	Améliorations localatives	Total
---	-----------------------	-----------	----------------------------	----------------------------	----------------------------------	---------------------------	-------

Coût d'ouverture	735 \$	5 633 \$	959 \$	4 990 \$	692 \$	139 \$	350 \$	13 498 \$
------------------	--------	----------	--------	----------	--------	--------	--------	-----------

Additions	53	871	2 247	3 543	711	46	1 088	8 559
-----------	----	-----	-------	-------	-----	----	-------	-------

Aliénations	(7)	(42)	-	-	(22)	-	-	(71)
-------------	-----	------	---	---	------	---	---	------

Coût de clôture	781	6 462	3 206	8 533	1 403	163	1 438	21 986
-----------------	-----	-------	-------	-------	-------	-----	-------	--------

Amortissement cumulé à l'ouverture	386	4 248	226	-	321	114	-	5 295
------------------------------------	-----	-------	-----	---	-----	-----	---	-------

Aliénations	(6)	(42)	-	-	-	(22)	-	(70)
-------------	-----	------	---	---	---	------	---	------

Amortissement de l'exercice	116	893	638	-	55	11	175	1 888
-----------------------------	-----	-----	-----	---	----	----	-----	-------

Amortissement cumulé à la clôture	496	5 099	864	-	376	103	175	7 113
-----------------------------------	-----	-------	-----	---	-----	-----	-----	-------

Valeur comptable nette	285 \$	1 363 \$	2 342 \$	8 533 \$	1 027 \$	60 \$	1 263 \$	14 873 \$
------------------------	--------	----------	----------	----------	----------	-------	----------	-----------

5. Obligations en vertu de contrats de location-acquisition

Le Bureau a conclu des ententes de location de matériel informatique en vertu de contrats de location-acquisition. Les obligations pour les exercices à venir sont les suivantes :

(en milliers de dollars)		2004
	\$	46
2004-2005		23
2005-2006		7
2006-2007		76
Total des versements minimaux futurs de location		(2)
Moins : intérêts implicites		
Solde des obligations en vertu des contrats de location-acquisition	\$	74

BUREAU DU DIRECTEUR GÉNÉRAL DES ÉLECTIONS

Notes aux états financiers

pour l'exercice terminé le 31 mars 2004

c) Rapprochement des liquidités nettes fournies par le gouvernement et des crédits parlementaires utilisés

(en milliers de dollars)

2004

Liquidités nettes fournies par le gouvernement		\$ 104 213
Variation nette des passifs financés :		
Créditeurs et charges à payer	2 878	
Salaires et avantages sociaux à payer	660	
Dépôts des candidats	(12)	
	3 526	
Variation nette des actifs financés :		
Avances à justifier	3	
Débiteurs (ministères et organismes gouvernementaux)	1 994	
	1 997	
Produits non fiscaux divers	15	
Total des crédits utilisés		\$ 109 751

BUREAU DU DIRECTEUR GÉNÉRAL DES ÉLECTIONS

Notes aux états financiers

pour l'exercice terminé le 31 mars 2004

3. Crédits parlementaires

a) Rapprochement du coût d'exploitation net et des crédits parlementaires utilisés

2004 (en milliers de dollars)	
Coût d'exploitation net	91 667 \$
Éléments non imputés aux crédits	
Amortissement des immobilisations	(1 888)
Charges payées d'avance	(1 049)
Réduction de valeur du stock	(70)
Créances douteuses	(41)
Services reçus gratuitement	(4 902)
Variation de l'obligation au titre des indemnités de cessation d'emploi	(247)
Variation des avantages sociaux à payer	(193)
Autre	(27)
Éléments non imputés au coût d'exploitation net	
Achat d'immobilisations (excluant les contrats de location-acquisition)	8 532
Achat de stock	259
Déboursé – Baux de location-acquisition	81
Charges payées d'avance – Allocation trimestrielle aux partis politiques	16 495
Charges payées d'avance	1 134
Total des crédits utilisés	109 751 \$

b) Rapprochement des crédits parlementaires approuvés et des crédits parlementaires utilisés

2004 (en milliers de dollars)	
Crédits :	
Crédit 20 – Charges de programme	13 660 \$
Cotisations aux régimes d'avantages sociaux des employés prévues par la loi	4 736
Autres charges prévues par la loi	91 611
Utilisation du produit de la vente de biens excédentaires de l'État	3
110 010	
Moins :	
Crédits non utilisés – Charges de programme (Crédit 20)	(259)
Total des crédits utilisés	109 751 \$

(h) **Salaires, avantages sociaux et vacances annuelles** – Les salaires, les avantages sociaux et les vacances annuelles comptabilisés sont ceux qui reviennent aux employés en vertu de leurs conditions d'emploi. Le passif lié aux salaires et avantages sociaux des employés est calculé selon leurs conditions d'emploi, les niveaux de rémunération à la fin de l'exercice et le nombre de jours impayés à la fin de l'exercice. Le passif lié aux vacances annuelles est calculé selon les niveaux de rémunération en vigueur à la fin de l'exercice pour l'ensemble des vacances inutilisées revenant aux employés.

(i) **Cotisations au régime de retraite** – Les employés admissibles participent au Régime de pensions de retraite de la fonction publique administré par le gouvernement du Canada. L'employé et le Bureau cotisent tous deux au Régime. Les cotisations de l'employeur représentent les obligations de prestations de retraite totales du Bureau et sont portées aux comptes de l'exercice. Aux termes des lois actuelles, le Bureau n'est pas tenu de verser une cotisation à l'égard des insuffisances actuarielles du Compte de pension de retraite de la fonction publique.

(j) **Obligation au titre des indemnités de cessation d'emploi** – L'obligation au titre des indemnités de cessation d'emploi est calculée selon des renseignements découlant du calcul actuariel de l'élément de passif des indemnités de cessation d'emploi pour l'ensemble du gouvernement. Les indemnités de cessation d'emploi représentent les obligations du Bureau qui sont habituellement financées par les crédits d'exercices ultérieurs.

(k) **Avantages sociaux futurs** – Le gouvernement du Canada souscrit à un régime de soins dentaires et de santé auquel le Bureau cotise. Vu sa participation à ce régime, les cotisations du Bureau sont comptabilisées au prix coûtant et passées en charges au cours de l'exercice ou elles sont engagées et elles représentent l'obligation totale du Bureau à l'égard du régime. Aux termes des lois actuelles, le Bureau n'est pas tenu de verser une cotisation relativement à tout passif non capitalisé éventuel du régime.

(l) **Allocation trimestrielle aux partis politiques** – La Loi électorale du Canada accorde le versement sur le Trésor d'allocations trimestrielles aux partis enregistrés admissibles. L'allocation trimestrielle est calculée en fonction des résultats de l'élection générale précédant le trimestre. Cette allocation est passée à la dépense dans chacun des quarts de l'année calendrier tel que prescrit par la Loi.

(m) **Incertitude relative à la mesure** – La préparation d'états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada exige que la direction ait recours à des estimations et à des hypothèses qui ont une incidence sur les montants de l'actif et du passif comptabilisés en date des états financiers ainsi que sur les montants des produits et des charges d'exploitation comptabilisés durant l'exercice.

Au moment de la préparation des présents états financiers, la direction considère ces estimations et hypothèses comme raisonnables. Les éléments les plus importants faisant l'objet d'estimations sont l'amortissement des immobilisations et les prestations de départ des employés. Les résultats réels peuvent différer de ces estimations et des que les ajustements deviennent nécessaires ils sont enregistrés à l'état des résultats au cours de l'exercice où ils sont connus.

c) **Montant à recevoir du Trésor** – Le Bureau a pour cadre de fonctionnement le Trésor, qui est administré par le receveur général du Canada. Toutes les rentrées de fonds sont déposées au Trésor et toutes les sorties de fonds sont payées à même le Trésor. Le montant à recevoir du Trésor représente le montant que le Bureau est autorisé à retirer du Trésor, sans autorisation supplémentaire, pour s'acquitter de ses obligations. Les liquidités nettes fournies par le gouvernement représentent l'écart entre toutes les rentrées et les sorties de fonds, ce qui inclut les opérations avec les ministères et organismes gouvernementaux.

d) **Services reçus gratuitement** – Les services reçus gratuitement des ministères sont inclus comme des charges d'exploitation, selon leur coût estimatif, dans l'état des résultats. Un montant correspondant est déclaré dans l'état de l'avoir.

e) **Débiteurs** – Les comptes débiteurs sont comptabilisés en fonction des montants que l'on prévoit réaliser. Une provision est établie pour tous les débiteurs dont le recouvrement est incertain.

f) **Stocks de fournitures** – Les stocks de fournitures consistent de formulaires et publications destinés à l'administration des élections et de documents distribués aux candidats. Ces actifs sont enregistrés au coût moyen pondéré. Leur coût est imputé aux opérations dans l'exercice où ils sont consommés.

g) **Immobilisations** – Les immobilisations sont comptabilisées selon leur coût moins l'amortissement cumulé. Le Bureau comptabilise comme immobilisations toutes dépenses qui procurent des avantages futurs et dont le coût d'acquisition est supérieur à 5 000 \$ (incluant les améliorations locales). Les éléments ayant un coût inférieur à 5 000 \$ sont imputés à l'état des résultats. La capitalisation des logiciels et des améliorations locales a été faite sur une base prospective à partir du 1^{er} avril 2001. Les logiciels en développement sont amortis quand le logiciel est mis en production. L'amortissement est calculé selon la méthode linéaire sur la durée de vie utile estimative de l'immobilisation, comme suit :

Catégories d'élément d'actif	Durée de vie utile (en année)
Aménagement et agencements	10
Matériel de bureau (y compris les contrats de location-acquisition)	3 et 10
Matériel motorisé	10
Véhicules	5
Matériel informatique	3
Logiciels	3
Améliorations locales	Durée du bail

1. Pouvoirs et objectifs

Le Bureau du directeur général des élections (le Bureau), communément appelé Elections Canada, est dirigé par le directeur général des élections, qui est nommé par résolution de la Chambre des communes et relève directement du Parlement. Le directeur général des élections est totalement indépendant du gouvernement et des partis politiques fédéraux. Le Bureau est énuméré à l'annexe I.1 de la Loi sur la gestion des finances publiques.

Les objectifs du Bureau sont de veiller à ce que l'électorat canadien puisse élire des députés à la Chambre des communes conformément à la *Loi électorale du Canada*; d'assurer le respect et l'application de toutes les dispositions de la *Loi électorale du Canada*; de calculer le nombre de députés à la Chambre des communes à attribuer à chacune des provinces, aux termes de la *Loi sur la révision des limites des circonscriptions électorales* et conformément aux dispositions des lois constitutionnelles; et de fournir l'aide technique, administrative et financière nécessaire aux dix commissions de délimitation des circonscriptions, une par province, conformément à la *Loi sur la révision des limites des circonscriptions électorales*.

Le Bureau fonctionne selon deux autorisations de financement : un crédit annuel (qui couvre les salaires des employés permanents à temps plein) et l'autorisation législative (qui couvre toutes les autres dépenses, y compris les coûts relatifs aux scrutins et le versement d'allocations trimestrielles aux partis enregistrés admissibles).

La *Loi électorale du Canada* contient l'autorisation législative nécessaire au directeur général des élections pour engager les dépenses liées à la préparation et à la conduite des scrutins, ainsi qu'aux programmes permanents d'éducation du public.

2. Sommaire des principales conventions comptables

a) **Présentation** – Les états financiers ont été préparés conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada (PCGR).

b) **Crédits parlementaires** – Le Bureau fonctionne selon deux autorisations de financement : un crédit annuel et l'autorisation législative. Les crédits consentis au Bureau ne correspondent pas à la présentation des rapports financiers effectuée selon les principes comptables généralement reconnus du Canada, car ils sont fondés dans une large mesure sur les besoins de trésorerie. Ainsi, les éléments consignés dans l'état des résultats et dans l'état de la situation financière ne sont pas nécessairement les mêmes que ceux pourvus par les crédits parlementaires.

La note 3 présente de l'information au sujet de la source et de l'utilisation des crédits et établit un rapprochement général entre les deux types de rapports financiers.

BUREAU DU DIRECTEUR GÉNÉRAL DES ÉLECTIONS

État des flux de trésorerie
pour l'exercice terminé le 31 mars

(en milliers de dollars)

2004

ACTIVITÉS D'EXPLOITATION

Coût d'exploitation net 91 667 \$

Éléments sans effet sur l'encaisse inclus dans le coût

d'exploitation net

Amortissement des immobilisations

(1 888)

Services reçus gratuitement

(4 902)

Variation des avances à justifier, débiteurs, charges payées

14 730

d'avance et stocks

Variation du passif à court terme

(3 760)

Variation de l'obligation au titre des indemnités de

cessation d'emploi

(247)

Fonds utilisés pour les activités d'exploitation

95 600

ACTIVITÉS DES ACTIFS IMMOBILISÉS

Acquisition d'immobilisations

8 532

Déboursé – Baux de location-acquisition

81

Fonds utilisés pour les activités des actifs immobilisés

8 613

Loquidités Nettes Fournies Par le Gouvernement

104 213 \$

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

BUREAU DU DIRECTEUR GÉNÉRAL DES ÉLECTIONS

État de l'avoir
pour l'exercice terminé le 31 mars

(en milliers de dollars)

2004

Avoir, au début de l'exercice	12 868 \$
Coût d'exploitation net	(91 667)
Services reçus gratuitement (note 10)	4 902
Variation du montant à recevoir du Trésor	3 285
Liquidités nettes fournies par le gouvernement	104 213
Avoir net à la fin de l'exercice	33 601 \$

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

BUREAU DU DIRECTEUR GÉNÉRAL DES ÉLECTIONS

État des résultats

pour l'exercice terminé le 31 mars

(en milliers de dollars)

2004

CHARGES

Salaires et avantages sociaux	35 278	\$
Services professionnels	20 076	
Publicité, publications et impression	9 508	
Location de matériel et de locaux	8 688	
Déplacements et communications	5 679	
Allocation trimestrielle aux partis politiques	5 498	
Réparation et entretien du matériel	2 071	
Amortissement des immobilisations	1 888	
Matériel de faible valeur	1 794	
Services publics, approvisionnements et fournitures	898	
Remboursement des dépenses des candidats et des partis	255	
Créances douteuses	41	
Intérêts sur baux de location-acquisition	8	
Total des charges	91 682	
Produits non fiscaux	(15)	

Coût d'exploitation net

91 667 \$

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

BUREAU DU DIRECTEUR GÉNÉRAL DES ÉLECTIONS

État de la situation financière

au 31 mars

(en milliers de dollars)

2004 2003

ACTIF

Actif financier		
Avances à justifier	4 \$	7 \$
Montant à recevoir du Trésor	14 189	10 904
Débiteurs	4	47
entités externes	614	2 608
ministères et organismes gouvernementaux (note 7)	14 811	13 566
Total de l'actif financier	16 984	403
Charges payées d'avance (note 11)	5 448	5 259
Stocks de fournitures	14 873	8 203
Immobilitisations (note 4)	37 305	13 865
Total de l'actif non financier	52 116 \$	27 431 \$
Total		52 116 \$ 27 431 \$

PASSIF

Passif à court terme		
Créditeurs et charges à payer	9 830 \$	7 442 \$
entités externes	3 727	3 238
Salaires et avantages sociaux à payer	1 250	590
Provision pour indemnités de vacances	1 089	854
Dépôt des candidats	4	16
Total du passif à court terme	15 900	12 140
Passif à long terme	74	129
Obligations en vertu de contrats de location-acquisition (note 5)	2 541	2 294
Obligation au titre des indemnités de cessation d'emploi (note 6)	2 615	2 423
Total du passif à long terme	18 515	14 563
AVOIR	33 601	12 868
Total	52 116 \$	27 431 \$

Engagements et éventualités (note 8)
Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Approuvé par :

Le directeur général des élections
du Canada,
Jean-Pierre Kingsley

La directrice principale, Financement des
élections et Services intégrés,
Janice Vézina



RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

Au président de la Chambre des communes

J'ai vérifié l'état de la situation financière du Bureau du directeur général des élections au 31 mars 2004 et les états des résultats, de l'avoir et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction du Bureau. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'ineffectivités importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière du Bureau au 31 mars 2004 ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada.

De plus, à mon avis, les opérations du Bureau dont j'ai eu connaissance au cours de ma vérification des états financiers ont été effectuées, à tous les égards importants, conformément à la Loi sur la gestion des finances publiques et ses règlements, à la Loi électorale du Canada, à la Loi référendaire et à la Loi sur la révision des limites des circonscriptions électorales.

La vérificatrice générale du Canada,

Sheila Fraser, FCA

Ottawa, Canada
Le 10 septembre 2004

B. États financiers

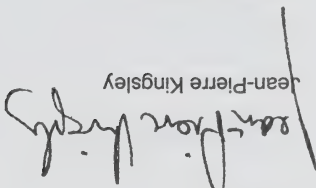
Responsabilité de la direction à l'égard des états financiers

La responsabilité de l'intégrité et de l'objectivité des états financiers ci-joints pour l'exercice terminé le 31 mars 2004 et de toute l'information figurant dans le présent rapport incombe à la direction du Bureau du directeur général des élections.

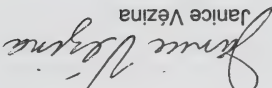
La direction a préparé ces états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, en se fondant sur les meilleures estimations possibles et sur son jugement éclairé, le cas échéant. Ces états financiers sont à consulter à la lumière des principales conventions comptables décrites dans les notes.

La direction a établi et tient à jour des livres, des registres, des mécanismes de contrôle interne et des pratiques de gestion pour fournir une assurance raisonnable que les biens du Bureau sont protégés et contrôlés, que les ressources sont gérées de façon économique et efficiente en fonction des objectifs de l'organisme, et que les opérations sont conformes à la Loi sur la gestion des finances publiques et ses règlements, à la Loi électorale du Canada, à la Loi référendaire, à la Loi sur la révision des limites des circonscriptions électorales et aux lois constitutionnelles. La direction s'appuie également sur des services de vérification interne.

La vérificatrice générale du Canada, un vérificateur indépendant, a examiné les opérations et les états financiers, et a émis le rapport de vérification ci-joint.

Le directeur général des élections
du Canada,

Jean-Pierre Kingsley
Ottawa, Canada

Le 10 septembre 2004

La directrice principale, Financement des
élections et Services intégrés,

Janice Vézina

année d'entrée en vigueur de l'allocation, les partis admissibles ont reçu les quatre paiements trimestriels en un seul montant versé en janvier 2004, conformément à la disposition transitoire du projet de loi C-24.

Tableau 5 : Paiements de transfert (en milliers de dollars)

2003-2004				
Autres paiements de transfert	Paiements réels 2001-2002	Paiements réels 2002-2003	Paiements prévus	Autorisations totales
Candidats	361	632	-	255
Partis politiques	(165)	(8)	-	-
Vérificateurs des candidats	(134)	23	-	-
Allocation aux partis enregistrés admissibles	-	-	-	21 993
Total des paiements de transfert	62	647	-	22 248
				21 993
				22 248

- Dans le tableau 5 ci-dessous, les paiements de transfert correspondent aux éléments suivants :
- Avant le 1^{er} janvier 2004, les candidats qui étaient élus ou qui obtenaient au moins 15 % des votes valablement exprimés avaient droit à un remboursement de 50 % des dépenses électorales effectivement payées et des dépenses personnelles du candidat payées jusqu'à concurrence de 50 % du plafond autorisé par la Loi.
 - Un parti enregistré était admissible au remboursement de 22,5 % de ses dépenses électorales payées s'il avait obtenu au moins 2 % des votes valablement exprimés à l'échelle nationale ou 5 % des votes valablement exprimés dans les circonscriptions où le parti avait parrainé des candidats.
 - La Loi prévoit qu'une allocation sera versée directement au vérificateur du candidat à même les deniers publics sur confirmation du respect de toutes les dispositions pertinentes de la Loi. Si cette allocation versée au vérificateur par le receveur général du Canada est inférieure au total des honoraires demandés par le vérificateur, le candidat doit déboursier la différence. Cette allocation ne peut dépasser 3 % des dépenses électorales du candidat ni un maximum de 1 500 \$. Par ailleurs, le paiement ne peut être inférieur à 250 \$.
 - Depuis la mise en œuvre du projet de loi C-24, tout parti politique enregistré qui obtient au moins 2 % des votes valablement exprimés à l'échelle nationale ou 5 % des votes valablement exprimés dans les circonscriptions où il a parrainé des candidats a droit à une allocation trimestrielle qui s'élève, pour l'année entière, à 1,75 \$ par vote valide obtenu par le parti à l'élection générale précédente. En 2004,

Tableau 4 : Paiements législatifs par autorisation budgétaire (en milliers de dollars)

2003-2004					
Autorisation budgétaire	2001-2002	2002-2003	2003-2004	Autorisations totales	Dépenses réelles
Administration	14 304	17 912	15 660	18 614	18 355
Élections et référendums	35 252	55 674	34 149	91 396	91 396
Total	49 556	73 586	49 809	110 010	109 751

Tableau 3 : Comparaison chronologique des dépenses prévues et des dépenses réelles (en milliers de dollars)

2003-2004					
Autorisation budgétaire	2001-2002	2002-2003	2003-2004	Autorisations totales	Dépenses réelles
Administration	14 304	17 912	15 660	18 614	18 355
Élections et référendums	35 252	55 674	34 149	91 396	91 396
Total	49 556	73 586	49 809	110 010	109 751

Tableau 2 : Dépenses prévues et dépenses réelles de l'organisme par autorisation budgétaire, 2003-2004 (en milliers de dollars)

Autorisation budgétaire	Équipement	Fonctionnement	Immobilisations	Subventions et contributions	Sous-totaux : Dépenses brutes votées	Paiements législatifs	Total des dépenses brutes	Moins : Recettes disponibles	Total des dépenses nettes
-------------------------	------------	----------------	-----------------	------------------------------	--------------------------------------	-----------------------	---------------------------	------------------------------	---------------------------

Dépenses prévues	210	15 660		15 660	15 660		15 660		15 660
Autorisations prévues	214	18 614		18 614	18 614		18 614		18 614
Dépenses totales	200	18 355		18 355	18 355		18 355		18 355
Élections et référendums réelles									
Dépenses prévues	96			34 149	34 149		34 149		34 149
Autorisations prévues	201			91 396	91 396		91 396		91 396
Dépenses totales	152			91 396	91 396		91 396		91 396
Total réelles									
Dépenses prévues	306	15 660		15 660	34 149	49 809	49 809		49 809
Autorisations prévues	415	18 614		18 614	91 396	110 010	110 010		110 010
Dépenses totales	352	18 355		18 355	91 396	109 751	109 751		109 751
Autres recettes et dépenses réelles									
Recettes non disponibles									
Dépenses prévues	-								-
Autorisations prévues	-								-
Dépenses réelles									
Coût des services fournis par d'autres ministères ¹									
Dépenses prévues	3 298								3 298
Autorisations prévues	4 902								4 902
Coût net du programme									
Dépenses prévues	53 107								53 107
Autorisations prévues	113 308								113 308
Dépenses réelles	114 653								114 653

NOTES : les chiffres en italique correspondent aux autorisations totales réelles (budget principal, budget supplémentaire des dépenses et autres autorisations).

Les chiffres en caractères gras représentent les dépenses et les recettes réelles.

La rubrique Fonctionnement englobe les cotisations aux régimes d'avantages sociaux des employés et le traitement du directeur général des élections.

¹ Le coût des services fournis par d'autres ministères est le montant total des autorisations et des dépenses réelles qui nous a été communiqué par ces ministères pour les éléments suivants : le coût des locaux, par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, les avantages sociaux des employés couvrant la partie de l'employeur des primes d'assurance payée par le Secrétaire du Conseil du Trésor et la partie de l'employeur des paiements d'indemnité pour accidents du travail versée par Développement des ressources humaines Canada, ainsi que le coût des services juridiques fournis par le ministère de la Justice du Canada.

2003-2004			
Credit	Autorisation	Dépenses prévues	Autorisations réelles
20	Dépenses de programme	12 868	13 660
(L)	Traitement du directeur général des élections	209	218
(L)	Dépenses électorales	34 149	91 396
(L)	Cotisations aux régimes d'avantages sociaux des employés	2 583	4 736
Total		49 809	110 010
			109 751

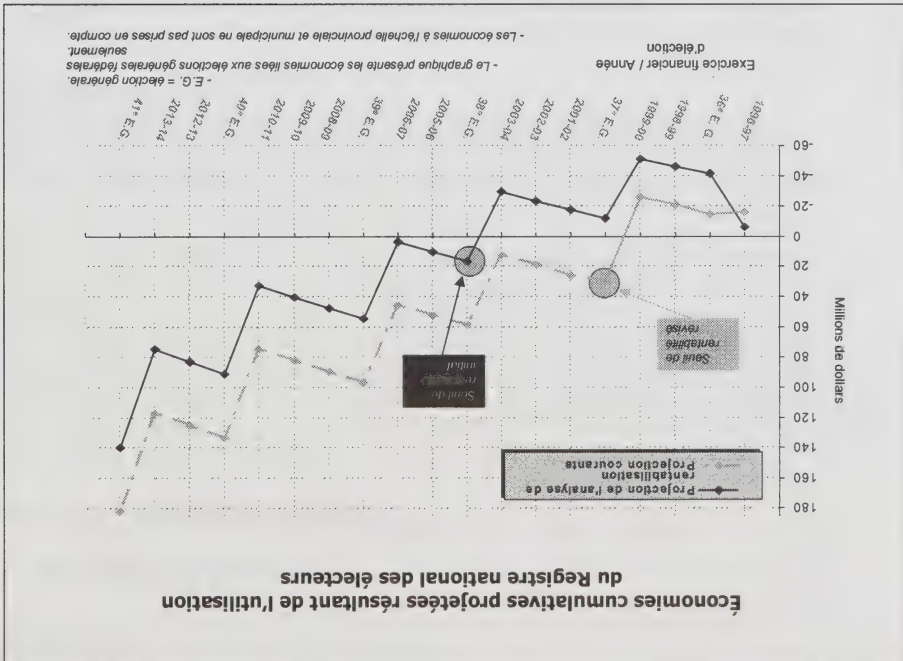
(L) signifie qu'un poste fait l'objet d'une autorisation législative.

Tableau 1 : Besoins financiers par autorisation (en milliers de dollars)

Elections Canada fonctionne selon deux autorisations budgétaires : un crédit annuel (qui permet, pour l'essentiel, de verser le salaire aux employés permanents à temps plein) et l'autorisation législative (qui couvre toutes les autres dépenses).

Autorisations budgétaires

Tableaux financiers récapitulatifs



A. Rendement financier

Aperçu du rendement financier

Le graphique ci-dessous indique les coûts cumulatifs évités grâce à l'utilisation du Registre national des électeurs, en comparant notre analyse de rentabilité initiale aux résultats réels et prévus. Ces économies s'appliquent seulement aux élections générales fédérales et n'incluent pas les économies supplémentaires réalisées par les partenaires provinciaux et municipaux avec lesquels nous partageons nos données. Les dates hypothétiques de futures élections générales sont indiquées ici dans le seul but de donner des points de comparaison cohérents. Comme le tableau l'indique, nous avons récupéré notre investissement initial dès l'élection générale de 2000, plutôt qu'à la suivante.

En plus de produire des économies à l'échelle fédérale, le registre est maintenant au cœur de partenariats continus avec des organismes électoraux provinciaux. Les économies déjà réalisées aux niveaux provincial et municipal sont évaluées à 31,3 millions de dollars :

- Les données du registre ont servi aux deux dernières élections provinciales en Ontario (une économie de 23 millions) et aux deux dernières séries d'élections municipales tenues dans cette province (une économie de 6 millions).
- Terre-Neuve-et-Labrador prévoit économiser environ 1,1 million de dollars sur quatre ans parce que la province utilise maintenant le registre fédéral et ne fait plus de recensement.
- La Ville de Winnipeg a aussi utilisé les données du registre pour ses deux dernières élections, économisant 1,2 million de dollars.

En outre, Elections Colombie-Britannique prévoit économiser environ 11 millions de dollars à la prochaine élection en fusionnant les données des registres fédéral et provincial au lieu de mener un recensement.

son lancement en 1997. On ajoutera aussi des fonctionnalités conformes à une nouvelle vision de ce site comme base de connaissances, outil de développement de la capacité et mécanisme de réseautage.

- En 2003-2004, Elections Canada a accueilli des représentants des pays suivants : Indonésie, Mali, Arménie, Bénin, Japon, Philippines, Royaume-Uni, Kirghizistan, États-Unis, Lettonie, Guatemala, Nigeria, Ukraine, Côte d'Ivoire et France (La Francophonie).



Pour plus de renseignements sur nos activités internationales, cliquez :

<http://www.elections.ca/intro.asp?section=int&document=int&lang=fr&textonly=false>.

En janvier 2004, Elections Canada a entrepris un partenariat avec l'Institut international pour la démocratie et l'assistance électorale (IIFES), le Département des affaires économiques et sociales des Nations Unies, l'Institut fédéral des élections du Mexique et le Programme des Nations Unies pour le développement en vue de la deuxième phase du projet Administration et coût des élections (ACE). Le projet ACE est une publication en ligne qui traite en profondeur de l'administration électorale; son contenu sera repensé en fonction des progrès réalisés dans ce domaine depuis

Financé par l'Agence canadienne de développement international par l'intermédiaire d'Elections Canada, le Projet d'inscription et d'élection en Afghanistan aide l'État islamique de transition en Afghanistan et la Mission d'assistance des Nations Unies en Afghanistan à préparer une élection générale pour 2004. La Fondation internationale pour les systèmes électoraux (IIFES) est chargée de la mise en œuvre.

Nos activités vont de la fourniture d'aide technique ou de matériel à la distribution d'information sur le système électoral canadien à des délégations étrangères. Voici quelques exemples :

Elections Canada s'engage activement sur la scène internationale. Le nombre et l'éventail de demandes d'aide que nous recevons ont augmenté au rythme de la démocratisation rapide de nombreux pays. Nos interventions prennent diverses formes, tant sur le plan bilatéral (administrations publiques) que multilatéral (organismes intergouvernementaux régionaux, internationaux et multilatéraux et organisations non gouvernementales vouées au développement démocratique).

Activités internationales

☞ Pour la section Représentation fédérale 2004 de notre site Web, cliquez : http://www.elections.ca/scripts/fedrep/main_f.htm.

« J'aimerais aussi remercier les membres d'Elections Canada [...] qui ont fourni à la Commission [...] un support qui n'a jamais fait défaut. »

« On ne peut pas imaginer l'accomplissement de notre travail sans l'expertise et la coopération de ces gens. Nous n'aurions pas pu avoir une organisation plus dédiée au bien-être de notre commission. »

« Nous avons eu [...] une coopération absolument excellente de la part de plusieurs personnes à Elections Canada. [...] Je ne peux pas imaginer ce que ces gens auraient pu faire de plus pour nous faciliter la tâche, tout en étant absolument corrects en nous permettant d'agir comme nous l'entendions. »

Les commentaires suivants, fournis à la conférence consécutive au redécoupage tenue pour les commissions de délimitation le 17 septembre 2003, témoignent de l'efficacité de nos services :

meilleure information. Pour mesurer l'efficacité de ce soutien, nous avons entrepris en septembre 2003 une évaluation du redécoupage comprenant les commentaires des commissions. Un rapport est prévu à l'automne 2004.

Dans le cadre d'un autre programme, des aînés et des jeunes Autochtones sont présents à certains bureaux de scrutin afin de renseigner les électeurs ou leur offrir des services

d'interprétation. Nous encourageons les directeurs du scrutin à nommer des Autochtones comme fonctionnaires électoraux là où la population est majoritairement autochtone et à installer des bureaux de scrutin, si possible, dans des centres d'amitié autochtones. Selon le cas, nous nous efforçons aussi d'installer des bureaux de scrutin dans les réserves ou à proximité, avec le consentement du conseil de bande.

Élections Canada tâche de communiquer avec les électeurs autochtones dans leurs langues avec l'aide de l'Agence Spirit Creative, qui produit des messages pour les journaux communautaires, les stations de radio et l'Aboriginal Peoples Television Network en anglais, en français et en inuktitut. Les textes des principaux éléments de la campagne sont disponibles dans 10 autres langues autochtones.

Outre les divers rapports et études mentionnés plus tôt, nous avons publié trois numéros de *Perspectives électorales* sur les jeunes et la participation électorale (juillet 2003), les Autochtones et la participation électorale (novembre 2003), et les personnes handicapées et les élections (avril 2004).

 Pour une liste complète de nos publications, cliquez :

<http://www.elections.ca/intro.asp?section=pub&document=index&lang=fr&textonly=false>

Soutien offert au Parlement, aux commissions de délimitation des circonscriptions et aux autres intervenants

En 2003-2004, le directeur général des élections et des membres de son personnel ont comparu devant le Comité permanent sur la procédure et les affaires de la Chambre et devant le Comité sénatorial permanent des affaires juridiques et constitutionnelles afin de répondre à des questions sur le projet de loi C-24, *Loi modifiant la Loi électorale du Canada et la Loi de l'impôt sur le revenu (financement politique)*. Ce projet de loi contenait les modifications les plus importantes apportées à la réglementation du financement politique fédéral depuis l'adoption en 1974 de la *Loi sur les dépenses d'élection*. Le directeur général des élections a également comparu devant les deux comités pour discuter du projet de loi C-49 (présenté à nouveau et adopté sous le nom de projet de loi C-5, sur l'application du nouveau décret de représentation) et le projet de loi C-3 (sur le statut de parti politique).

Le directeur général des élections a comparu une fois devant le Comité permanent de la procédure et des affaires de la Chambre au sujet du *Budget principal des dépenses de 2004-2005*, et une fois devant le Sous-comité de la révision des limites des circonscriptions électorales au sujet d'améliorations au processus de redécoupage.

En 2003-2004, nous avons continué de fournir une aide professionnelle, technique, financière et administrative aux 10 commissions indépendantes chargées du redécoupage des circonscriptions. Les nouvelles limites tiennent compte de la croissance et de la transformation démographiques révélées par les données du recensement de 2001. Notre soutien a permis aux commissions de fonder leurs décisions sur une

Les nombreux programmes en région d'Élections Canada visent à permettre aux Autochtones, individuellement ou en groupe, de prendre part plus activement au processus électoral et au vote. Par exemple, le programme des agents des relations communautaires auprès des Autochtones aide les directeurs du scrutin à mieux servir les électeurs autochtones. Les agents aident à la révision ciblée, trouvent des lieux de scrutin, recrutent et forment du personnel et informent les directeurs du scrutin de toute préoccupation de la communauté locale. Le nombre de circonscriptions profitant de ce programme est passé de 52 à l'élection de 2000 à 122 en 2004, une hausse de 135 %.

Deux consultations clés nous ont aidés à entendre les voix des communautés autochtones. Depuis l'automne 2003, le directeur général des élections a rencontré au moins une fois les dirigeants de toutes les associations autochtones nationales : l'Assemblée des Premières Nations, le Congrès des Peuples Autochtones, le Ralliement national des Métis, l'Inuit Tapiriit Kanatami, l'Association des femmes autochtones du Canada, la National Aboriginal Women's Association et l'Association nationale des centres d'amitié – autant d'occasions d'échanges fructueux. Puis en janvier 2004, Elections Canada et le Canadian Centre for Indigenous Research, Culture, Language and Education de l'Université Carleton ont tenu une table ronde sur les jeunes Autochtones et le processus électoral fédéral, pour discuter des facteurs qui influent sur la décision de voter ou non et des mesures à prendre par Elections Canada et les collectivités autochtones pour encourager le vote.

Élections Canada s'efforce de rendre le processus électoral fédéral plus accueillant aux Autochtones et de les inciter à exercer leur droit de vote. Nous nous informons sur les besoins propres aux électeurs autochtones tout en appliquant une stratégie de rayonnement active grâce à des intermédiaires clés : chefs de bande, bureaux de conseil de bande, centres d'amitié, aînés, écoles secondaires et gens d'affaires autochtones.

Électeurs autochtones

☞ Pour la section Jeunes électeurs de notre site Web, cliquez : <http://www.elections.ca/content/youth.asp?section=yth&document=index&lang=fr&textonly=false>. Pour l'étude sur le déclin de la participation électorale, cliquez : <http://www.elections.ca/content.asp?section=loi&document=index&dir=tur/tud&lang=fr&textonly=false>.

Nous avons veillé à ce que notre campagne de publicité grand public pour l'élection générale tienne particulièrement compte des jeunes ainsi que des électeurs plus âgés, en menant des consultations sur le ton, le langage, les messages et les images auprès de trois groupes d'âge : les 16-19 ans, les 20-24 ans et les 25-50 ans. En partenariat avec la Fédération canadienne des étudiantes et étudiants, la Fédération étudiante universitaire du Québec, l'Alliance étudiante du Nouveau-Brunswick et l'Alliance canadienne des associations étudiantes, nous avons préparé des affiches et distribué de l'information sur l'élection générale dans les campus.

Après l'élection fédérale de 2000, où le taux de vote a décliné à environ 64 %, Elections Canada a commandé une étude majeure sur la participation électorale. Tous les résultats de cette étude, publiée en mars 2003, ont été mis sur notre site Web en juin 2003 afin d'inciter d'autres chercheurs à les approfondir.

L'un des aspects les plus troublants de la récente baisse de participation électorale est qu'elle est surtout sensible parmi les jeunes générations. Cette baisse tient à plusieurs facteurs, mais tout indique qu'Elections Canada peut faire sa part en augmentant ses activités d'information dirigées vers ce groupe d'âge. En 2002-2003, nous avons commencé à dresser un plan d'action et en 2003-2004, nous avons mis en œuvre une série de projets pour sensibiliser les jeunes à l'importance du vote :

- Dans une optique de sensibilisation et de collaboration, Elections Canada a rencontré des organismes jeunesse et des chefs de file étudiants et rassemble les jeunes et les intervenants intéressés par le vote des jeunes. Nous avons ainsi tenu le Symposium sur la participation électorale de 2003 à l'Université Carleton ainsi que le Forum national sur le vote des jeunes de 2003.
- Nous créons ou soutenons plusieurs initiatives en partenariat avec d'autres organismes, profitant de leur expertise et de leurs contacts avec les jeunes. En voici quelques exemples :

- Avec Postes Canada, nous avons aidé les jeunes à s'inscrire à l'élection générale de 2004. Dans le cadre de l'initiative de vote postal *Mon vote, je le poste!*, Postes Canada nous télécopiait directement des formulaires d'inscription remplis. Les comptoirs postaux participants étaient situés proches de secteurs à forte concentration d'étudiants.

- Nous avons appuyé Rush the Vote, un organisme voué à encourager la participation électorale des jeunes par des concerts. Elections Canada a été partenaire de Rush the Vote pour trois concerts tenus à Ottawa en avril 2003, à Toronto en septembre 2003 et à Edmonton le 2 avril 2004.

Nous n'avons pas limité nos efforts aux électeurs admissibles; la sensibilisation des futurs électeurs est une voie prometteuse pour l'avenir. C'est pourquoi des jeux, des liens et d'autres ressources du site des jeunes ciblent les moins de 18 ans.

- En collaboration avec La câblo-éducation, nous avons tenu le concours « Ton vote... Ta voix » en 2003. Les élèves de 10^e-12^e années (secondaire IV, V et du cégep au Québec), étaient invités à créer des messages d'intérêt public de 30 secondes sur l'importance du vote, et les enseignants recevaient du matériel pédagogique sur la démocratie et les élections. Nous avons reçu 108 messages. Les 13 équipes gagnantes, représentant 10 provinces et un territoire, ont reçu des prix remis par des commanditaires du secteur privé, tout comme leur enseignant et leur école. Le directeur général des élections a annoncé les gagnants et lancé le nouveau site Web des jeunes électeurs en février 2004, lors d'une cérémonie à l'école de l'équipe gagnante de la Nouvelle-Écosse, le Flexible Learning and Education Centre, à Bedford.

Données financières	Dépenses prévues	11 359 \$
(en milliers de dollars)	Autorisations totales	14 816 \$
	Dépenses réelles	14 751 \$

Résultats obtenus

3. Education et information du public, et soutien des intervenants

Résumé du rendement par rapport aux plans

Engagements 2003-2004		Rendement 2003-2004
Engagements selon le Rapport sur les plans et les priorités 2003-2004		
• fournir un soutien professionnel, technique, financier et administratif aux 10 commissions indépendantes de délimitation des circonscriptions fédérales	• améliorer les communications avec les électeurs	Réalisé
	• améliorer le système de renseignements pour répondre aux questions du public	Réalisé
	(maintenant compris dans le résultat stratégique 2)	

Nous mesurons l'efficacité de nos programmes d'éducation, d'information et de soutien en déterminant dans quelle mesure :

- nous faisons mieux connaître les processus électoraux à la population, notamment aux personnes et groupes les plus susceptibles d'avoir de la difficulté à exercer leurs droits démocratiques;
- nous fournissons aux intervenants de l'information, des conseils, des produits et un soutien opportuns et de qualité, conformément aux normes établies.

Dans le Rapport sur les plans et les priorités 2003-2004, nous nous étions fixé trois priorités concernant ce résultat stratégique : améliorer les communications avec les électeurs, améliorer l'efficacité du système de renseignements et soutenir les 10 commissions indépendantes de délimitation des circonscriptions fédérales.

Educacion et information du public

En matière d'éducation du public, nous visons à sensibiliser les gens à leur héritage démocratique et au processus électoral. Dans le cadre de nos activités courantes, nous avons amélioré notre site Web (technologies et contenu), notamment les modules pour les scrutins, les résultats du soir d'élection et les médias. Notre site reçoit 5 472 visites uniques par jour en moyenne. Le contenu du site correspond aux renseignements fournis de manière informatisée par le Service d'information à l'électeur (SIE).

Nos programmes d'éducation et d'information visent à mieux faire comprendre le système et les processus électoraux à la population et à joindre les électeurs dont le taux de participation est habituellement inférieur à la moyenne.

Aux fins de ces activités, les cartographies de Ressources naturelles Canada nous ont aidés à vérifier les descriptions des limites des circonscriptions pour le redécoupage.

Contexte

Offrir en matière électorale des programmes opportuns et de qualité d'éducation et d'information du public et du soutien au public, aux parlementaires, aux commissions de délimitation des circonscriptions électorales fédérales, à nos partenaires et à d'autres intervenants.

3. Éducation et information du public, et soutien des intervenants

Le 15 septembre 2003, le gouvernement a déposé le projet de loi C-49 pour avancer la date de prise d'effet du décret à la première dissolution du Parlement survenant à compter du 1^{er} avril 2004. Le projet de loi a été soumis au Comité permanent de la procédure et des affaires de la Chambre, qui a convoqué le directeur général des élections le 25 septembre 2003. Le directeur général des élections a déclaré que son Bureau était prêt depuis le 31 mars 2003 à conduire une élection selon les 301 circonscriptions, au moyen de ses systèmes et services améliorés. Il a ajouté que son Bureau serait en mesure d'appliquer les exigences du projet de loi C-24 à compter du 1^{er} janvier 2004 et que si le projet de loi C-49 était adopté, il serait prêt à tenir une élection générale dans 308 circonscriptions le 1^{er} avril 2004. Le comité a retourné le projet de loi au Parlement avec un amendement. Le texte de loi a été déposé de nouveau le 11 février 2004, à la troisième session du Parlement, sous le nom de projet de loi C-5; le 25 février 2004, le directeur général des élections a comparu devant le Comité sénatorial permanent des affaires juridiques et constitutionnelles. Le projet de loi C-5 a reçu la sanction royale le 11 mars 2004.

Le changement apporté par le projet de loi C-5 était unique et n'a pas modifié en permanence la *Loi sur la révision des limites des circonscriptions électorales*. Les associations de circonscription, qui étaient tenues de s'enregistrer selon le décret de représentation précédent (301 sièges), ont dû aussi se préenregistrer selon le nouveau décret.

En plus de permettre la tenue d'une élection générale avec 308 circonscriptions à compter du 1^{er} avril 2004, le projet de loi C-5 tenait compte du projet de loi C-24 sur le financement électoral en permettant le préenregistrement des associations de circonscription.

Cependant, comme l'a indiqué le directeur général des élections en juillet 2003 dans une lettre à Peter Adams, président du Comité permanent de la procédure et des affaires de la Chambre, il fallait modifier la Loi pour changer la date d'entrée en vigueur du décret.

ainsi que la formation des nouveaux directeurs du scrutin.
cartes et produits pour les partis et les candidats, et terminer la transposition des votes nationale de données géographiques, réviser les limites des sections de vote, réaliser les devait finir la conversion des données dans le Registre national des électeurs et la Base d'élection selon le nouveau décret dès le 1^{er} avril 2004. Avant cette date, l'organisme général des élections a avisé le Parlement qu'Élections Canada serait prêt à conduire une réalité démographique en suivant le nouveau décret de représentation. Le directeur a amené plusieurs députés à soutenir que la prochaine élection générale devrait refléter la cas du décret de 2003. Cependant, la possibilité d'une élection avant le 25 août 2004 a survenant au moins un an après sa proclamation, soit à compter du 25 août 2004 dans le décret de représentation entre en vigueur à la première dissolution du Parlement

En vertu de la *Loi sur la révision des limites des circonscriptions électorales*, un nouveau

des cartes indiquant les nouvelles limites des circonscriptions issues du redécoupage. déclenchée. Une fois le Décret de représentation de 2003 proclamé, nous avons publié en continuant d'utiliser les données des 301 anciennes, au cas où une élection serait Élections Canada a préparé les directeurs du scrutin aux nouvelles circonscriptions, tout

Redécoupage des circonscriptions

capacité de réponse et l'éventail des services offerts.
Élections Canada. Il est conçu de façon à ce qu'on puisse augmenter plus tard sa Le SIE vise à traiter 30 à 40 % de toutes les demandes de renseignements reçues par seconde, alors que le volet Web peut en traiter des milliers simultanément.
technique. Le volet téléphonique du SIE peut traiter des centaines de demandes à la Élections Ontario pour répondre aux questions plus complexes et fournir une assistance Canada/Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, la SFFM de l'Ontario et renseignements du SIE a été formée conjointement par Communications
bilingues pour les utilisateurs de téléphone à clavier. Une équipe de 240 agents de frais et de réponse électronique à 11 questions fréquentes, ainsi que des instructions Le SIE d'Élections Canada comprend notamment un système de réponse vocale sans

24.
technologies vocales et Web afin d'assurer un service rapide et uniforme 24 heures sur secteur privé, mais le SIE est une première dans le secteur public. Il intègre les pour l'élection générale de 2004. Ce type de système informatisé est répandu dans le Nous avons conçu et mis en œuvre le Service d'information de l'électeur (SIE) à temps

1^{er} août 2003 et en avons informé le Comité consultatif des partis politiques.
partis, nous avons mis en ligne un Service de soutien pour les candidats et les partis le foncière des municipalités (SFFM) de l'Ontario. Pour ce qui est des candidats et des le Centre de renseignements du Canada, Élections Ontario et la Société d'évaluation et beaucoup plus puissants. Élections Canada a formé des partenaires à cet égard avec

Le Rapport sur les plans et les priorités 2004-2005 prévoit un suivi pour un engagement de 2003-2004 partiellement rempli. Nous avons terminé notre étude en vue d'élaborer des outils de formation en renseignement du public ainsi que des systèmes plus rapides

Outils pour le service de renseignements

En septembre 2003, nous avons retenu les services de 24 agents de liaison régionaux, tous d'anciens directeurs du scrutin. Semblables aux agents de liaison d'Élections Ontario et aux personnes-ressources du Directeur général des élections du Québec, les agents avaient pour rôle d'améliorer la qualité des services fournis par les directeurs du scrutin et d'en assurer l'uniformité à l'échelle du pays. Nous avons organisé pour eux trois sessions d'orientation tenues en octobre et décembre 2003 et en mars 2004. Les agents de liaison en région ont joué un rôle de premier plan dans la mise en œuvre accélérée du nouveau décret de représentation (coaching des nouveaux directeurs du scrutin, suivi en personne, participation à la formation des directeurs du scrutin et supervision générale des activités dans les circonscriptions), assurant une présence accrue d'Élections Canada dans les régions.

Ensemble intégré. Les participants ont fait l'éloge de la qualité du matériel.

Au printemps 2003, Elections Canada a entrepris de rajouter plusieurs troupes qui sont à la base des programmes de formation des fonctionnaires électoraux (ex. superviseurs de centre de scrutin, scrutateurs, greffiers du scrutin, superviseurs de la révision et agents réviseurs). Nous voulions que le processus et le matériel de formation tiennent compte des principes clés de la formation des adultes et que le matériel constitue un

- La préparation des instructeurs et leur compétence dans leur domaine ont été très bien cotées. La qualité globale de l'enseignement a reçu la note de 92 %. Les participants ont trouvé les instructeurs très sensibles à leurs besoins.
- La formation des coordonnateurs de l'informatisation comportait 32 modules (anglais et français). La cote moyenne pour ce programme atteignait 90 %, ce qui dépassait aussi nos attentes, étant donné l'intensité de la formation pratique et du niveau de compréhension exigés.
- La formation des directeurs et directeurs adjoints du scrutin comprenait 29 modules (en anglais et en français). Les participants lui ont attribué la cote moyenne de 85,5 %, une note plus élevée que prévu compte tenu du nombre de modules et de formateurs.

À la suite des séances de formation présélectionnées, nous avons soigneusement analysé les sommaires d'évaluation des participants.

Pour respecter l'échéance du 31 mars, il a fallu déployer un effort massif en formation. Environ 50 formateurs ont dispensé des formations de trois jours à 872 fonctionnaires électoraux (directeurs du scrutin, directeurs adjoints du scrutin et coordonnateurs de l'administration électoral). Les fonctionnaires électoraux ont reçu près de 20 000 heures de formation. La formation a été donnée six jours par semaine, pendant cinq semaines, à six groupes à la fois.

□ Nous avons mis à niveau et normalisé les logiciels sur tous les postes de travail, ce qui a considérablement amélioré nos capacités de communication : tout le personnel d'Elections Canada utilise maintenant Windows 2000, et un nouveau système de courriel sert aux bureaux des directeurs du scrutin, aux agents de liaison en région et à notre personnel.

En plus de faire appel à ses propres ressources informatiques, Elections Canada a collaboré étroitement avec divers partenaires pour préparer l'élection générale de 2004, en profitant de l'expertise du secteur privé. Par exemple, les services Internet d'Elections Canada ont été impartis à un fournisseur privé. Grâce à ce partenariat, nous instaurons des pratiques exemplaires et améliorons la fourniture de services et d'information sur le Web à nos employés, au personnel des directeurs du scrutin, au public, aux entités politiques et aux autres intervenants.

Pour favoriser la transparence du processus électoral, Elections Canada publie des renseignements sur l'enregistrement et les finances de toutes les entités politiques : partis et candidats à une élection générale, mais aussi associations de circonscription, candidats à la direction et candidats à l'investissement. Une nouvelle application rend cette information facilement consultable sur son site Web au moyen d'importantes bases de données. Les chercheurs, les journalistes et le grand public peuvent y chercher de l'information sur l'enregistrement, les finances ou les coordonnées d'une entité politique particulière ou pour l'ensemble d'un scrutin. L'utilisateur n'a plus besoin de personnaliser l'application avant de s'en servir; des critères de recherche intuitifs permettent un accès facile et rapide à l'information pertinente.

Toute la documentation électorale (mise à jour, préparée et entreposée entre les élections) a été livrée à temps pour les trois élections partielles et était prête à distribuer en vue de la 38^e élection générale.

Pour les préparatifs liés aux entités politiques, veuillez consulter le résultat stratégique 1 (Conduite des scrutins et financement politique, page 18).

Formation et soutien des directeurs du scrutin

Les directeurs du scrutin sont investis d'une grande responsabilité : conduire les scrutins dans leur circonscription. Il faut s'assurer en tout temps qu'ils reçoivent la formation et le soutien nécessaires pour offrir le meilleur service possible aux électeurs.

À cause de l'application accélérée du nouveau décret de représentation prévue par le projet de loi C-5, il a fallu recruter et former davantage de directeurs du scrutin; il fallait en nommer un dans chaque circonscription modifiée. En raison du nouveau décret, nous avons formé 124 nouveaux directeurs du scrutin. Aussi, 123 directeurs du scrutin ont suivi notre formation complète de huit jours, 69 un programme intensif de cinq jours et deux une formation concentrée en trois jours.

bulletin spécial et aux groupes ethnoculturels. Ces derniers ont été ciblés spécifiquement par une campagne multimédia et multilingue, fondée sur les recherches d'une agence de publicité multiculturelle spécialisée.

Autres projets de préparation aux scrutins

La Base nationale de données géographiques, que nous entretenons en collaboration avec Statistique Canada, est une carte routière numérique du Canada, avec noms de rue et tranches d'adresses, qui sert à la cartographie automatisée. Elle facilite le redécoupage électoral et l'assignation des électeurs à une section de vote et à une circonscription, et elle aide à produire les cartes d'information de l'électeur. En 2003-2004, nous avons porté à 87 % la proportion d'électeurs géoréférencés, c'est-à-dire associés à un point géographique, comparativement à 82 % l'année dernière et à 65 % avant l'élection générale de 2000.

Cette amélioration découle de notre collaboration avec Statistique Canada, les organismes électoraux provinciaux et les municipalités, qui nous ont fourni des renseignements d'adresses et de rues à partir de leurs propres cartes, ainsi que des améliorations apportées aux adresses des électeurs en collaboration avec les directeurs du scrutin.

Pour l'élection générale de 2004, nous avons produit 69 752 cartes originales, accompagnées de documents géographiques, dont nous avons tiré plus de 546 803 copies devant servir dans les circonscriptions. Les directeurs du scrutin reproduisent le matériel en fonction des besoins des candidats. Le 31 mars 2004, Elections Canada a mis des cartes et des atlas révisés à la disposition des directeurs du scrutin, des députés et des partis. Ces documents tenaient compte du récent redécoupage, au cours duquel 87 % des circonscriptions ont été redélimitées.

Nous avons offert une version informatisée de toutes nos cartes aux partis politiques pour répondre à leurs besoins et réduire la consommation de papier. Nous prévoyons que les cartes numériques continueront de remplacer les cartes imprimées.

La technologie moderne – comme celle utilisée dans le Registre national des électeurs, la cartographie numérique et les fonctions organisationnelles – nous aide à servir les Canadiens plus efficacement. Les électeurs ne sont peut-être pas conscients des améliorations apportées à nos procédures internes, mais ils bénéficient indirectement de l'efficacité accrue des bureaux des directeurs du scrutin issue de notre utilisation généralisée des technologies de l'information. Par exemple, chaque fois que nous informatisons une opération, le personnel des bureaux des directeurs du scrutin a plus de temps pour le service direct à la clientèle. En 2003-2004, nous avons réalisé les projets suivants :

- Nous avons fourni au centre d'appels un nouveau logiciel appelé GEOVIEW, qui permet l'utilisation de notre base de données géographiques pour situer les électeurs et leur indiquer les bureaux de scrutin appropriés; cette application a servi aux directeurs du scrutin dans leurs tâches prescrites liées à la géographie.

Des consultations auprès de groupes de jeunes ont orienté le remaniement de la section Jeunes électeurs du site Web d'Élections Canada, un élément clé de nos activités de rayonnement. Nous avons consulté des Autochtones, y compris des aînés et des jeunes, pour évaluer les éléments de notre campagne de publicité destinée à ce groupe d'électeurs. En fonction de leur réaction, nous avons révisé les concepts et les messages de cette campagne (presse écrite, radio, publications connexes, etc.). Nous avons poursuivi nos travaux sur les campagnes s'adressant aux électeurs votant par

Pour aider les directeurs du scrutin dans leur révision ciblée, nous avons créé un répertoire central d'adresses à haute mobilité et nous avons effectué une analyse démographique de la couverture du registre pour identifier les zones à faible taux d'inscription. Ce répertoire a été remis aux directeurs du scrutin pour alimenter leurs listes d'habitations ciblées.

En plus de solliciter l'opinion des directeurs du scrutin et des parlementaires, Elections Canada a encouragé et sollicité les commentateurs d'universitaires spécialisés dans le domaine électoral. En appui d'une étude réalisée en 2003 sur le Registre national des électeurs et sa couverture des électeurs, menée pour l'Institut de recherche en politique publique, Elections Canada a donné au chercheur principal de l'étude un accès illimité aux recherches et aux données existantes.

Comme nous l'avons indiqué l'an dernier, nous avons terminé une nouvelle version du système REVISE de production de listes et d'inscription dans les circonscriptions. L'amélioration la plus importante est la nouvelle fonction permettant le transfert d'électeurs d'une circonscription à l'autre. Elle permet de tenir la liste électorale le plus à jour possible et de réduire le nombre de doublons. En utilisant des intervalles d'adresses détaillées, REVISE situe facilement un électeur dans une circonscription et une section de vote. Les directeurs du scrutin peuvent modifier les intervalles d'adresses dans REVISE pour tenir compte de changements d'adresse, de nouveaux quartiers ou immeubles, ou d'erreurs signalées. Ainsi, le système peut indiquer le bureau de scrutin d'un électeur instantanément, et avec une bien plus faible marge d'erreur.

L'amélioration des données géographiques et d'adresse dans le registre est demeurée une priorité. Après consultation du Comité consultatif des partis politiques, plus de 750 000 adresses postales ont été mises à jour, notamment par la conversion d'adresses rurales ou de poste restante en adresses de type municipal.

Les modifications comprenaient la correction des noms de rue et de lieu, ainsi qu'une mise à jour tenant compte des récentes fusions municipales et des initiatives portant sur la mise en service du 911. Nous avons poursuivi la modification des adresses d'électeurs pour tenir compte des noms de lieu reconnus localement et par Postes Canada aux fins des envois postaux. Les mises à jour ont amélioré l'uniformité de la liste et ont rapproché ses données des normes d'utilisation locales. La précision des codes postaux a également amélioré la livrabilité des cartes d'information de l'électeur dans l'ensemble du pays. Durant l'été 2003, une équipe de 15 étudiants a corrigé des anomalies liées aux noms de rue et de lieu, permettant la mise à jour de quelque 200 000 adresses.

L'attribution des circonscriptions et sections de vote appropriées aux électeurs demeure une priorité, particulièrement à la suite du récent redécoupage. En mars 2004, une initiative spéciale avec les directeurs du scrutin a permis de localiser plus de 100 000 électeurs qui, autrement, n'auraient figuré sur aucune liste électorale préliminaire. La mise à jour de la base de données géographiques d'Elections Canada, l'amélioration des logiciels de géocodage et l'utilisation d'un processus manuel de géocodage ont permis de réduire à environ 65 000 le nombre d'électeurs affectés. Nous avons prévu écrire pendant l'élection aux électeurs encore non géocodés pour les aider à s'inscrire et voter.

Grâce au partenariat de plus en plus proche d'Elections Canada avec Elections Ontario et la Société d'évaluation foncière des municipalités (SEFM) de l'Ontario, Elections Canada profite de l'étroite relation de travail entre la SEFM et les municipalités, par laquelle la SEFM ajoute à sa base de données d'évaluation foncière les adresses vérifiées des municipalités. Étant donné la fiabilité de ces données, Elections Canada utilise de plus en plus les renseignements de la SEFM comme référence pour les adresses ontariennes dans son registre.

Grâce à ces initiatives de partage, la tenue du registre est devenue beaucoup plus un travail de collaboration.

Le registre est désormais au cœur d'un partenariat continu avec les organismes électoraux provinciaux et municipaux. De plus, il a engendré des économies à tous les échelons. On estime qu'au 31 mars 2004, l'utilisation du registre a déjà permis d'économiser 40 millions de dollars à l'échelle fédérale et 31,3 millions à l'échelle provinciale et municipale. (Voir l'annexe A pour plus de détails.)

Elections Canada continue de faire participer les directeurs du scrutin, les partis politiques et les partenaires provinciaux et territoriaux aux discussions sur le Registre national des électeurs, ainsi que sur la qualité et la couverture des listes électorales. L'an passé, ces intervenants ont été informés et consultés sur des sujets d'une importance stratégique pour le registre, dans le cadre des réunions régulières du Comité consultatif des directeurs du scrutin, du Comité consultatif des partis politiques et du Comité consultatif du Registre national des électeurs.

Le directeur général des élections a engagé les partis politiques, qui utilisent les listes électorales, à partager dorénavant avec Elections Canada la responsabilité de l'exac-

Par exemple, à l'occasion de la distribution annuelle des listes aux députés et aux partis enregistrés le 15 octobre 2003, nous avons de nouveau demandé aux destinataires de nous signaler tout changement d'adresse d'électeurs dont ils auraient connaissance à la suite d'envois postaux effectués à l'aide de ces listes. De plus, nos discussions avec les membres du Comité consultatif des partis politiques ont révélé que l'absence d'indicateurs de changement et d'identificateurs stables sur les listes électorales annuelles rendait difficile le traitement de l'information dans les bases de données des membres et introduisait des renseignements erronés ou déformés dans leurs communications avec les électeurs. Nous avons donc inclus dans les listes annuelles d'octobre 2003 des indicateurs signalant la nature de toute modification apportée aux renseignements sur les électeurs depuis l'année précédente. Il s'agit d'un pas important dans l'amélioration de l'utilité des listes pour ces intervenants.

En collaboration avec les directeurs du scrutin, nous avons continué d'améliorer la qualité des listes électorales et d'en faciliter la gestion au bureau du directeur du scrutin, et nous avons terminé l'intégration des données des tâches de révision des listes des directeurs du scrutin de 2003. Ces tâches visaient à localiser les électeurs qui n'avaient aucun géocode (code de localisation numérique) pour garantir l'exac-

L'inscription des jeunes électeurs était l'une des principales priorités d'Élections Canada. En février 2004, nous avons écrit à environ 1,1 million de jeunes qui avaient atteint 18 ans depuis l'élection générale de 2000 pour leur rappeler de confirmer leur inscription dans le registre et de voter. De ce nombre, 800 000 étaient déjà inscrits au registre. Les 300 000 autres jeunes ont reçu une trousse d'inscription. Parmi ceux-ci, environ 42 000 (soit 14 %) avaient consenti à se faire inscrire, au 31 mars 2004. Au total, nous estimons que 69 % des 18 à 24 ans sont inscrits au registre, une hausse de plus de 10 % par rapport à l'élection générale de 2000. Ces données sont comparables à celles de l'Australie, où l'inscription et le vote sont obligatoires.

La collaboration d'Élections Canada avec les organismes provinciaux, territoriaux et municipaux continue d'être un élément central du programme du registre, surtout qu'un nombre croissant de provinces collaborent avec Élections Canada, et mènent leurs propres travaux, pour établir des registres permanents de leurs électeurs. Au cours de l'année, nous avons utilisé pour la mise à jour du registre des listes électorales provinciales, ainsi que les données des permis de conduire de l'Alberta acquises par l'entremise du directeur général des élections de l'Alberta.

Une initiative conjointe de cueillette de données a permis à Élections Canada et Élections Ontario d'améliorer la qualité de leurs données, de réduire le doublement des efforts, de réaliser des économies et surtout, de mieux servir l'électorat. La collaboration s'est poursuivie pendant l'élection provinciale de l'Ontario en octobre 2003, notamment grâce à une étroite coordination du soutien technique.

Notre collaboration avec Élections Île-du-Prince-Édouard lors de son processus de confirmation de porte en porte et de l'élection provinciale de septembre 2003 a permis d'améliorer les adresses municipales attribuées à la mise en service du 911 dans l'île et d'intégrer les mises à jour des électeurs au registre.

Les données du registre national ont alimenté le registre provincial de Terre-Neuve-et-Labrador, d'où ont été tirées les listes pour l'élection provinciale d'octobre 2003. Grâce à cette collaboration, Élections Terre-Neuve-et-Labrador a fait des économies. En outre, les ajouts et les modifications effectués durant l'élection provinciale ont été transmis au registre national, améliorant ainsi le service à l'électorat.

De concert avec Élections Colombie-Britannique, nous avons effectué un contrôle de la qualité du Registre national des électeurs et du registre provincial. Il en est ressorti que l'utilisation du registre national pour mettre à jour la liste électorale provinciale permettrait à Élections Colombie-Britannique d'ajouter quelque 700 000 électeurs à sa liste provinciale. Notre partenariat a été renforcé par l'adoption en mai 2004 de modifications à l'*Election Act* de la Colombie-Britannique, qui habilite Élections Colombie-Britannique à utiliser les données du Registre national des électeurs pour mettre à jour sa liste provinciale. L'étude a aussi révélé, dans le modèle de qualité des données utilisé par Élections Canada, certaines faiblesses qui peuvent entraîner une surestimation de l'actualité des données du registre. Des rajustements ont donc été apportés aux estimations concernant la qualité des listes préliminaires de la 38^e élection générale, et une révision du modèle est prévue.

Nous mesurerons notre efficacité à l'égard de ces priorités en comparant l'information de l'élection générale de 2000 avec celle de l'élection générale de 2004.

Au cours de l'année écoulée, nous sommes partis de l'hypothèse que nos préparatifs et nos projets d'amélioration technologique convergeraient le 31 mars 2004, l'échéance pour achever les principaux changements à appliquer à la prochaine élection générale. Nous avons atteint notre objectif.

Listes électorales

Notre préparation aux scrutins s'appuie sur un Registre national des électeurs complet, exact et à jour. Plus les listes électorales produites à partir du registre seront complètes et à jour, moins les électeurs auront à faire corriger leurs renseignements en période électorale ou à s'inscrire le jour d'élection. Le vote sera ainsi facilité et le processus électoral sera plus efficace.

À la date butoir du 31 mars 2004, Elections Canada estimait que 95 % des électeurs étaient inscrits, dont au moins 81 % à la bonne adresse, ce qui dépassait nos deux cibles (92 % et 77 % respectivement).

Nous avons beaucoup amélioré les listes, surtout parce que nous pouvons maintenant ajouter des électeurs à partir du fichier de mise à jour de l'Agence du revenu du Canada, après confirmation de la citoyenneté, et ajouter des électeurs et modifier des adresses à partir de listes électorales produites par les provinces et les territoires.

Elections Canada a utilisé pour la première fois les données du Programme national sur les changements d'adresse de Postes Canada.

En 2004, 83 % des contribuables ont donné leur accord sur leur déclaration de revenus de 2003 pour que l'Agence du revenu du Canada communique leurs nom, adresse et date de naissance à Elections Canada pour la mise à jour du registre. Par ailleurs, 93 % des nouveaux citoyens canadiens ont consenti sur leur demande de citoyenneté à transmettre leurs renseignements pour la mise à jour du registre.

Depuis janvier 2003, plus de 2,4 millions de nouveaux électeurs ont été inscrits dans le registre, dont environ un million de jeunes de 18 à 24 ans.

Avant 2002, les contribuables pouvaient consentir, sur leur déclaration de revenus, à ce que l'Agence du revenu du Canada communique à Elections Canada leurs nom, adresse et date de naissance pour mettre à jour leurs renseignements dans le registre. Cependant, depuis 2002, en raison d'une modification de l'entente entre Elections Canada et l'Agence du revenu du Canada, les contribuables admissibles peuvent consentir sur leur déclaration de revenus à être ajoutés au registre, s'ils n'y sont pas déjà. En collaboration avec l'Agence du revenu du Canada, nous cherchons à modifier encore la déclaration de revenus en y ajoutant une case de confirmation de la citoyenneté, ce qui nous permettrait d'ajouter directement les nouveaux électeurs, en particulier les jeunes.

2. Préparation aux scrutins et améliorations
Résumé du rendement par rapport aux plans

Engagements 2003-2004	Rendement 2003-2004
-----------------------	---------------------

Engagements selon le Rapport sur
les plans et les priorités 2003-2004

Réalisé	Augmenter la couverture et améliorer la qualité des renseignements contenus dans le registre
Réalisé	Produire des cartes d'information de l'électeur exactes et efficaces
Réalisé	Mettre en œuvre les nouvelles limites des circonscriptions fédérales prévues dans le Décret de représentation de 2003
Réalisé	Améliorer le système de renseignements pour répondre aux questions du public en temps opportun, et fournir un service distinct pour les candidats et les partis (compris dans le résultat stratégique 3 dans le Rapport sur les plans et les priorités 2003-2004)

Autres engagements clés

Réalisé	Concevoir des annonces pour la presse écrite, la radio, la télévision et Internet à l'intention de chacun des groupes cibles suivants : les jeunes, les membres de groupes ethnoculturels, les électeurs autochtones, les électeurs votant par bulletin spécial et l'électorat général. Ces publicités devaient être terminées et prêtes à diffuser au cours de 2003-2004
Réalisé	Mettre à niveau et améliorer l'infrastructure technologique et les systèmes indispensables
Réalisé	Former les nouveaux directeurs du scrutin et assurer le perfectionnement des directeurs du scrutin qui ont de l'expérience

Nous mesurons notre rendement global en matière de préparation et de conduite des scrutins en déterminant dans quelle mesure nous fournissons :

- du personnel et des fonctionnaires électoraux dûment formés ainsi que des processus, systèmes, bases de données et fournitures à jour, prêts à tout scrutin;
- des processus rentables et conformes aux besoins des intervenants.

Notre évaluation de l'élection générale de 2000 révélait quatre priorités en matière de planification pour 2003-2004 : la qualité des listes électorales; celle des cartes d'information de l'électeur envoyées aux électeurs inscrits; les communications avec les électeurs et les réponses aux demandes de renseignements du public.

Ressources utilisées

- Notre état de préparation dépend en grande partie de l'exhaustivité des données du Registre national des électeurs, parce que c'est la source des listes électorales de chaque circonscription. Cette année, nous avons bénéficié des renseignements électoraux et géographiques que nous ont fournis :
- trois ministères et organismes fédéraux : l'Agence du revenu du Canada et Citoyenneté et Immigration Canada, pour la mise à jour du registre, et Statistique Canada, qui nous aide à tenir à jour la Base nationale de données géographiques en nous fournissant des données de recensement et qui confirme les données démographiques pour le redécoupage électoral;
 - des organismes provinciaux et territoriaux responsables des permis de conduire et de l'état civil, pour la mise à jour du Registre national des électeurs;
 - des organismes électoraux provinciaux et territoriaux, pour le partage de données électorales, de renseignements géographiques et d'autres systèmes et produits électoraux.

Données financières (en milliers de dollars)	
Dépenses prévues	37 854 \$
Autorisations totales	62 373 \$
Dépenses réelles	62 184 \$

Élections Canada présente aussi au Parlement un rapport statistique sur les résultats de l'élection partielle tenue le 12 mai 2003 dans Perth-Middlesex et les élections partielles tenues le 16 juin 2003 dans Lévis-et-Chutes-de-la-Chaudière et Témiscamingue.

☞ Pour ce rapport, cliquez : <http://www.elections.ca/content.asp?section=gen&document=index&dir=rep/re2&lang=fr&textonly=false>. Le rapport est également disponible sous forme imprimée.

Au cours de l'année, nous avons publié sur le Web toute l'information exigée par la Loi, notamment sur les finances et l'enregistrement des entités politiques :

- ☐ Dépenses électorales : *Contributions et dépenses* (candidats, y compris pour les élections partielles de décembre 2002 et de mai et juin 2003 : base de données consultable);

- ☐ Rapports financiers des candidats et des partis : *Disposition de fonds de campagne excédentaires – diverses élections partielles* (candidats); *Créances impayées – diverses élections partielles* (candidats); *Rapports financiers des partis politiques* (jusqu'en 2002 : base de données consultable); *États de l'actif et du passif et états des recettes et des dépenses – exercice financier 2002* (partis politiques).

☞ Pour plus de détails sur les dépenses électorales et les rapports financiers, cliquez : <http://www.elections.ca/intro.asp?section=fin&document=index&lang=fr&textonly=false>. Pour les dépenses électorales des tiers, cliquez : <http://www.elections.ca/content.asp?section=pol&document=index&dir=tp2&lang=fr&textonly=false>.

2. Préparation aux scrutins et améliorations

Maintenir un état de préparation permettant de tenir des scrutins à tout moment et de façon toujours plus efficace.

Contexte

Pour assurer qu'Élections Canada est toujours prêt à tenir une élection ou un référendum, nous surveillons constamment les fonctions et systèmes indispensables à notre mission et nous fournissons un rapport d'étape toutes les deux semaines à notre Comité exécutif présidé par le directeur général des élections.

- ☐ créé, avec Le vote étudiant 2004, un programme permettant aux moins de 18 ans de vivre une élection simulée parallèle à l'élection générale de 2004;
- ☐ préparé des affiches et des messages Web en partenariat avec des associations étudiantes d'universités et de collèges;
- ☐ donné aux directeurs du scrutin une formation sur les jeunes électeurs.

Au cours de l'année, Elections Canada a pris de nombreuses mesures pour augmenter la compréhension du processus électoral fédéral chez les électeurs autochtones et pour leur rendre le processus plus accueillant. Nous avons :

- ☐ rencontré les dirigeants de toutes les associations nationales autochtones;
- ☐ organisé une table ronde sur les jeunes Autochtones et le processus électoral fédéral, en collaboration avec le Canadian Centre for Indigenous Research, Culture, Language and Education (CIRCLE);
- ☐ prévu une augmentation du nombre d'agents des relations communautaires auprès des Autochtones;
- ☐ établi des bureaux de scrutin dans les réserves ou tout près, avec l'accord des conseils de bande, pour l'élection de 2004;
- ☐ élargi notre programme des aînés et des jeunes Autochtones pour l'élection de 2004;
- ☐ créé une campagne de publicité destinée aux médias autochtones imprimés et électroniques en prévision de l'élection de 2004;
- ☐ consacré le numéro de novembre 2003 de notre magazine *Perspectives électorales* à la participation électorale des Autochtones;
- ☐ donné aux directeurs du scrutin une formation sur les électeurs autochtones.

☞ Pour le magazine *Perspectives électorales*, cliquez : <http://www.elections.ca/content.asp?section=ec&document=index&dir=eim&lang=fr&textonly=false>.

Divuligation de l'information

La *Loi électorale du Canada* de 2000 a modifié les exigences en matière de rapports sur les élections partielles. Le directeur général des élections doit maintenant regrouper le compte rendu de toutes les élections partielles en un seul rapport dans les 90 jours suivant la fin de chaque année où au moins une élection partielle a eu lieu. Le plus récent rapport a été publié en mars 2004 : c'est le *Rapport du directeur général des élections du Canada sur l'élection partielle tenue le 12 mai 2003 dans Perth-Middlesex et les élections partielles tenues le 16 juin 2003 dans Lévis-et-Chutes-de-la-Chaudière et Témiscamingue*.

☞ Pour le rapport sur ces partielles, cliquez : <http://www.elections.ca/content.asp?section=gen&document=rep/re2&lang=fr&textonly=false>. Le rapport est également disponible sous forme imprimée.

- Des études confirment un phénomène qui nous préoccupe au plus haut point : le faible taux de vote chez les jeunes Canadiens. De notre propre initiative ou en partenariat avec d'autres organismes, nous avons déployé des efforts considérables au cours de l'année pour informer les jeunes sur le processus électoral, et pour leur faciliter l'inscription et le vote. Ainsi, nous avons :
- lancé un nouveau site Web des jeunes électeurs; le nombre de visites est passé de 4 500 à 22 000 par mois;
- posté une carte *Penez votre place* à 1,1 million de Canadiens ayant atteint 18 ans depuis l'élection de 2000, et des formulaires d'inscription aux non-inscrits;
- élaboré une campagne de publicité axée sur les jeunes pour l'élection générale de 2004;
- consacré le numéro de juillet 2003 de notre magazine *Perspectives électorales* à la participation des jeunes;
- organisé un Forum national sur le vote des jeunes à Calgary;
- réalisé avec La câblo-éducation le programme éducatif « Ton vote... Ta voix », qui a suscité la création de 108 messages vidéo par des étudiants;
- soutenu l'initiative Rush the Vote;
- collaboré avec Postes Canada à une campagne de vote postal destinée aux jeunes;

- Pour assurer que tous les électeurs peuvent participer au processus électoral, Elections Canada gère ses activités d'information et de rayonnement en portant une attention particulière à des groupes spécifiques : jeunes, Autochtones, membres de communautés ethnoculturelles, électeurs ayant des besoins spéciaux, Canadiens à l'étranger et électeurs absents de leur circonscription.

- ☞ Pour le Relevé des sentences, cliquez : <http://www.elections.ca/content.asp?section=lois&document=index&dir=se&lang=fr&textonly=false>. Pour un résumé des transactions (entes de conformité), cliquez : <http://www.elections.ca/content.asp?section=lois&document=index&dir=agr&lang=fr&textonly=false>.

- Pour que les Canadiens aient confiance en l'équité et l'honnêteté des élections, ils doivent aussi être convaincus que tous les intéressés observent la Loi. Le commissaire aux élections fédérales est chargé de s'assurer que la *Loi électorale du Canada* est respectée et appliquée. Il a reçu 15 plaintes à la suite des élections partielles de 2003. Elles ont toutes été réglées, quatre par la signature d'une transaction de conformité. Le commissaire a reçu 968 plaintes associées à l'élection générale de 2000, dont 7 étaient encore en instance le 31 mars 2004. Cinquante-huit autres ont été réglées par voie de transaction. Le commissaire a autorisé 30 poursuites, dont six sont toujours en cours.

- Conformité et application de la loi

Par ailleurs, les partis politiques enregistrés sont tenus de présenter au directeur général des élections un rapport annuel de leurs opérations financières. Ce rapport comporte les renseignements suivants : les contributions reçues par le parti et le nombre de donateurs, les nom et adresse des donateurs qui ont versé plus de 200 \$ ou ont fait une contribution dirigée, avec les dates et les montants, l'actif, le passif et les créances; les recettes et les dépenses; la valeur des produits, services ou fonds cédés par le parti à un candidat, une association de circonscription ou un candidat à la direction; la valeur des produits, services ou fonds cédés au parti par un de ses candidats, associations enregistrées, candidats à la direction ou candidats à l'investiture; le compte des dépenses électorales pour chaque élection partielle tenue au cours de l'exercice, avec un état des contributions non monétaires utilisées; un état des prêts et des garanties dont bénéficie le parti; et un état des contributions reçues et remboursées ou dont le parti s'est défait en conformité avec la présente Loi. La publication des renseignements financiers relatifs aux candidats et aux partis enregistrés contribue à affermir la confiance des Canadiens dans l'intégrité du processus électoral.

Par souci de transparence, la *Loi électorale du Canada* oblige les candidats à produire un rapport sur leurs dépenses dans les quatre mois suivant le jour d'élection. Nous examinons ces rapports pour nous assurer que la Loi a été respectée et déterminer le montant de remboursement dû aux candidats admissibles. Nous avons terminé l'examen des rapports des 17 candidats aux trois élections partielles de 2003.

Pour garantir l'équité des élections partielles, chaque directeur du scrutin a remis aux candidats et à leurs agents et vérificateurs officiels la documentation préparée par Elections Canada. En outre, chacun d'eux a organisé des séances de discussion avec les divers représentants des partis, notamment les candidats et les directeurs de campagne, pour s'assurer que tous avaient la même information. Ces réunions ont permis d'expliquer les divers moyens par lesquels les électeurs peuvent voter, les règles à suivre le jour d'élection et les postes de fonctionnaire électoral pour lesquels les candidats et les partis politiques enregistrés peuvent recommander des personnes. Les évaluations informelles suivant les élections partielles indiquent que ces rencontres ont été appréciées par les partis enregistrés. Autre élément favorisant l'égalité des chances, la *Loi électorale du Canada* impose à tous les candidats et à tous les partis politiques enregistrés des plafonds des dépenses que nous avons calculés et publiés.

Équité et transparence

- nous mesurons notre rendement en matière de conduite des scrutins et de financement politique en déterminant dans quelle mesure :
- nous organisons des élections justes et transparentes respectant les exigences constitutionnelles et juridiques;
- nous appliquons des programmes efficaces de vérification de la conformité et d'application de la loi;
- nous éliminons les obstacles à la participation aux scrutins et facilitons l'accès au processus électoral;
- nous diffusons en temps opportun une information électorale complète.

Ressources utilisées

Données financières	Dépenses prévues	596 \$
(en milliers de dollars)	Autorisations totales	32 821 \$
	Dépenses réelles	32 816 \$

- *Dépenses prévues* : le montant que l'organisme avait prévu dépenser au début de l'exercice financier.
- *Autorisations totales* : le montant additionnel requis pour tenir compte des changements de priorités et des imprévus.
- *Dépenses réelles* : le montant réellement dépensé.

Note : Les autorisations totales et les dépenses réelles comprennent les allocations aux partis politiques enregistrés admissibles (nouvelle disposition sur le financement politique de la Loi électorale du Canada) et les autres dépenses liées au projet de loi C-24.

Résultats obtenus

1. Conduite des scrutins et financement politique
Résumé du rendement par rapport aux plans

Engagements 2003-2004	Rendement 2003-2004
-----------------------	---------------------

les priorités 2003-2004
Engagements selon le Rapport sur les plans et

- Continuer de faire enquête et de statuer sur des plaintes concernant des dérogations à la Loi électorale du Canada reliées à l'élection générale de 2000 et aux élections subséquentes (commissaire aux élections fédérales)
- Continuer de mettre à jour l'information sur la 37^e élection générale et les élections partielles subséquentes sur le site Web

Autres engagements clés


- Conduire trois élections partielles, dans Perth-Middlesex, Lévis-et-Chutes-de-la-Chaudière et Témiscamingue
- Créer et mettre en œuvre les outils et les processus rendus nécessaires par la promulgation du projet de loi C-24

Réalisé

Réalisé

Réalisé

Réalisé

- ☐ Nous avons distribué une trousse d'information aux partis, aux parlementaires, aux directeurs du scrutin ainsi qu'aux principaux syndicats et entreprises. Nous avons créé une série de vidéos de formation (disponibles aussi sur le Web) sur les nouvelles règles de financement à l'intention des entités concernées. Les associations de circonscription des partis enregistrés ont reçu une trousse d'information sur le financement politique. Pour améliorer la distribution de notre matériel aux entités politiques, nous leur remettons des CD-ROM et des DVD plutôt que des documents papier.
- ☐ Nous avons mis sur notre site Web les nouveaux formulaires découplant du projet de loi C-24, des fiches documentaires ainsi que les manuels d'instructions pour la préparation des rapports financiers de toutes les entités concernées : candidats à l'investiture, candidats à la direction, candidats, partis politiques enregistrés et associations de circonscription enregistrées. Nous avons transformé le rapport électronique du candidat (disponible aussi sur CD-ROM) en une nouvelle application appelée le Rapport financier électronique (RFE).
- ☐ Nous avons mis en ligne un document contenant des exemples d'opérations financières à inscrire dans le rapport de campagne électorale du candidat, avec des instructions pour remplir le formulaire du rapport.
- ☐ Nous avons offert un service gratuit de soutien téléphonique sur le financement politique à toutes les entités politiques.
- ☐ Nous avons élaboré un logiciel qui traite les opérations requises pour toutes les entités politiques, y compris la production de reçus d'impôt.
- ☐ Nous avons amélioré l'accès à l'information pour les candidats. Au lieu d'organiser une session d'information dans quelques villes canadiennes, comme auparavant, nous avons mis l'information sur CD-ROM et l'avons envoyée ainsi à tous les candidats.
- ☐ Nous avons modifié nos systèmes de gestion de données et en avons créé d'autres pour traiter l'information supplémentaire qui doit nous être fournie et que le directeur général des élections doit publier sur le site Web d'Élections Canada.
-  Pour le projet de loi C-24, cliquez : <http://www.elections.ca/content.asp?section=loi&document=index&dir=re3&lang=f&text=only=false>.

En 2003-2004, la conduite des trois élections partielles a été facilitée par quatre entités fédérales : le ministre des Affaires étrangères et du Commerce international, qui a aidé les électeurs d'outre-mer, le ministre de la Défense nationale, qui a aidé les électeurs des Forces canadiennes, le Service correctionnel du Canada, qui a aidé les électeurs détenus, et Postes Canada, qui a distribué de l'information sur les élections. Plusieurs organismes communautaires ont aidé à distribuer de l'information sur le processus électoral, notamment des centres d'ami(e)s autochtones, des associations de personnes handicapées et les sociétés Elizabeth Fry et John Howard.

- ☞ Pour le texte de la *Loi électorale du Canada*, cliquez : <http://www.elections.ca/content.asp?section=loi&document=index&dir=leg/fe&lang=f&textonly=f&extonly=f&false>. Le texte est également disponible sous forme imprimée.
- ☞ Pour des renseignements sur les élections passées, cliquez : <http://www.elections.ca/intro.asp?section=pass&document=index&lang=f&textonly=f&false>.

Activités imprévues

En juin 2003, le Parlement a adopté le projet de loi C-24, *Loi modifiant la Loi électorale du Canada et la Loi de l'impôt sur le revenu (financement politique)*, qui a élargi les obligations de divulgation et d'enregistrement des entités politiques, introduit de nouveaux plafonds pour les contributions politiques, et interdit aux syndicats et aux personnes morales de verser des contributions aux partis politiques et aux candidats à la direction.

Aux termes de ces modifications, tout parti enregistré qui obtient au moins 2 % des votes exprimés valablement dans l'ensemble du pays, ou 5 % des votes exprimés valablement dans les circonscriptions où il a présenté un candidat, est admissible à une allocation trimestrielle. Annuellement, cette dernière est calculée au taux de 1,75 \$ par vote obtenu par le parti à l'élection générale précédente. En 2004, année d'entrée en vigueur de cette allocation, les partis admissibles ont reçu en un seul paiement, en janvier 2004, les allocations pour les quatre trimestres de l'année, conformément aux dispositions transitoires du projet de loi C-24.

En outre, la *Loi de l'impôt sur le revenu* a été modifiée : le crédit d'impôt maximal pour une contribution politique est passé de 500 \$ à 650 \$, et les associations de circonscription ont été autorisées à délivrer des reçus d'impôt.

Elections Canada a travaillé en étroite collaboration avec le Comité consultatif des partis politiques pour assurer la mise en œuvre rapide et efficace du projet de loi C-24. Les principales dispositions du projet de loi sont entrées en vigueur le 1^{er} janvier 2004. Pour faire connaître les nouvelles règles de financement politique aux entités politiques et à la population, Elections Canada a mené de nombreuses initiatives d'information.

- ☐ Pour joindre le public, nous avons publié du 15 au 31 décembre 2003 des annonces dans des quotidiens et des hebdomadaires ainsi que dans des publications autochtones, ethnoculturelles et de langue minoritaire. Du 15 au 29 décembre 2003, des bannières menant au site Web d'Elections Canada ont été affichées sur d'importants sites de nouvelles et d'affaires.

Une élection partielle dans Ottawa-Centre a été annoncée le 7 mars 2004, mais a été remplacée par la 38^e élection générale, déclenchée le 23 mai 2004. Notre rendement relativement à l'élection générale de 2004 fera l'objet du rapport sur le rendement d'Élections Canada pour 2004-2005.

- Perth-Middlesex, le 12 mai 2003
- Lévis-et-Chutes-de-la-Chaudière, le 16 juin 2003
- Témiscamingue, le 16 juin 2003.

Nous avons organisé trois élections partielles entre le 1^{er} avril 2003 et le 31 mars 2004 :

Contexte

Conduire des élections générales, des élections partielles et des référendums fédéraux qui préservent l'intégrité du processus électoral, et administrer les dispositions de la Loi relatives au financement politique.

1. Conduite des scrutins et financement politique

Nos efforts de promotion de la diversité sont décrits dans le rapport annuel au Parlement du SCT pour 2002-2003, *L'équité en emploi dans la fonction publique fédérale*, et dans le *Rapport annuel sur l'équité en emploi* d'Élections Canada pour 2002-2003, présenté à l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada.

*Taux de disponibilité des personnes handicapées tiré de l'Enquête sur la santé et les limitations d'activités de 1991. Canada, *Rapport trimestriel sur l'équité en emploi*, mars 2004.

Sources : Secrétariat du Conseil du Trésor, *L'équité en emploi dans la fonction publique fédérale 2002-2003*, et Élections

Groupe désigné	Élections Canada (mars 2004)	Élections Canada (mars 2003)	Fonction publique du Canada (mars 2003)	Disponibilité de main-d'œuvre, recensement de 1996
Femmes	49,9 %	48 %	52,8 %	48,7 %
Autochtones	3,2 %	4,4 %	3,9 %	1,7 %
Personnes handicapées	9,7 %	6,4 %	5,6 %	4,8 %*
Membres de minorités visibles	6,9 %	5,4 %	7,4 %	8,7 %

La diversité des effectifs d'Élections Canada

Trésor ayant approuvé en janvier 2004 l'ajout de 120 postes de durée indéterminée, Élections Canada devrait être en mesure de faire des progrès sur ce plan.

- Les domaines où Elections Canada a reçu les notes les plus faibles ne sont pas nécessairement ceux qui constituent ses principales priorités. Les aspects pour lesquels l'organisme a été relativement bien coté peuvent en effet être prioritaires si la haute direction juge important de maintenir ces bonnes notes.
- Elections Canada a aussi entrepris un projet en vue d'accroître, au niveau des circonscriptions, l'évaluation des risques et la détection rapide de tout problème local qui pourrait nuire à la conduite du scrutin. Le poste d'agent de liaison en région a été créé, en partie afin d'aider Elections Canada à intervenir au niveau des circonscriptions pour atténuer les risques et régler les problèmes. Enfin, Elections Canada a poursuivi son développement du Système de gestion d'un scrutin afin d'en améliorer la fonction de rapport sur les anomalies, fonction qui permet de cibler des problèmes critiques nécessitant une intervention immédiate.
- *Renforcement de notre engagement à l'égard des langues officielles* – La haute direction d'Elections Canada est soucieuse de bien appliquer le Programme des langues officielles. Nous avons remis notre *Bilan annuel sur les langues officielles* pour 2003-2004 à l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada, au commissaire aux langues officielles et aux greffiers du Comité permanent de la Chambre des communes sur les langues officielles et du Comité sénatorial permanent des langues officielles.
- *Résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux* – En mai 2003, Elections Canada a achevé l'analyse des résultats pertinents du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2002. Le sondage abordait plusieurs aspects du milieu de travail. Bon nombre de questions du sondage de 1999 étaient reprises, à des fins de comparaison.
- Dans beaucoup de domaines, les employés d'Elections Canada ont accordé à leurs superviseurs, à leurs conditions de travail et à d'autres considérations une cote plus favorable que celles obtenues dans l'ensemble de la fonction publique, et meilleures que celles de 1999. La direction d'Elections Canada a examiné les recommandations issues du sondage et entend continuer à améliorer les relations avec les employés ainsi que le milieu de travail.
- *Accroissement de la diversité* – Elections Canada est déterminé à offrir un milieu de travail représentatif et inclusif. En 2003-2004, l'organisme a continué la mise en œuvre des recommandations contenues dans le rapport de vérification de la Commission canadienne des droits de la personne, *Faire place au changement dans la fonction publique fédérale*, et dans le plan d'action du Groupe de travail sur la participation des minorités visibles dans la fonction publique fédérale. Nous avons également mis à jour notre Plan de l'équité en emploi.
- Le personnel d'Elections Canada est relativement peu nombreux. En septembre 2003, les employés nommés pour une période déterminée représentaient 36 % de notre effectif. Le grand nombre de postes de durée déterminée entraîne considérablement le maintien en poste des membres des groupes désignés et peut donner lieu à de brusques changements dans les taux de représentation. En outre, le nombre limité de postes de durée indéterminée à Elections Canada nuit au recrutement et à la promotion des membres de groupes désignés. Le Conseil du

Initiatives pangouvernementales et priorités de la fonction publique fédérale

Cette année, nous continuons de rendre compte des enjeux et pratiques de gestion, conformément à la volonté du vérificateur général et du Conseil du Trésor d'améliorer la reddition de comptes au Parlement et aux Canadiens. En 2003-2004, nous avons poursuivi notre travail à l'égard de cinq initiatives pangouvernementales et priorités de la fonction publique :

- *Services en ligne* – Cette année, nous avons terminé la mise en œuvre de notre Service d'information à l'électeur (SIE). Les personnes qui appellent Elections Canada sont accueillies par un système évolué de réponse vocale qui analyse les questions des appelants et y trouve réponse dans une base de données. Ce système s'appuie sur les technologies téléphoniques de pointe, dont la réponse vocale et la synthèse texte-parole. Accessible 24 heures sur 24, le SIE est branché à la grande base de données utilisée par le site Web d'Élections Canada et notre centre d'appels, ce qui assure l'uniformité des réponses. Le SIE permet aussi à l'appelant de parler à un agent de renseignements.

Le projet de loi C-24 a soumis à la réglementation de la Loi plusieurs entités politiques supplémentaires. Afin que le public ait accès à la nouvelle information financière, Elections Canada a remanié sa base de données financières en ligne. On peut maintenant consulter les rapports financiers des partis politiques enregistrés, des candidats, des associations enregistrées, des candidats à l'investiture et des candidats à la direction.

Le site Web d'Élections Canada constitue un élément majeur de nos activités d'information : depuis sa création en 1997, il est passé de 15 à 7 000 pages et il reçoit en moyenne 5 472 visites (et non seulement des appels de fichier) par jour. Les 308 directeurs du scrutin du Canada sont désormais directement reliés par voie électronique au bureau d'Élections Canada à Ottawa. Elections Canada a retenu les services d'un fournisseur Internet privé qui gère le site au moyen de 16 serveurs situés à deux endroits distincts; cette double capacité assure la fiabilité et la réceptivité du site tout au long d'une élection générale.

- *Modernisation de la fonction de contrôle* – Pour alimenter notre plan d'action, une évaluation de notre capacité a été commandée en 2002-2003 et a donné lieu à 53 recommandations. Des recommandations ont été formulées concernant les domaines où Elections Canada obtenait une note relativement élevée, de même que ceux où des faiblesses ont été constatées. Les points forts d'Élections Canada sont les suivants : leadership stratégique, éthique et valeurs communes, responsabilité claire et information intégrée sur le rendement. Dans cette évaluation de la capacité, Elections Canada a obtenu des résultats semblables ou supérieurs à ceux des autres ministères et organismes.

☞ Pour les rapports antérieurs sur les plans et les priorités et sur le rendement, CLIQUEZ : <http://www.elections.ca/content.asp?section=gen&document=index&dir=rep/est&lang=fr&textonly=false>.

☞ Pour plus de renseignements sur notre mandat, notre rôle et nos responsabilités, voir *Bureau du directeur général des élections : Budget des dépenses 2003-2004, Partie III – Rapport sur les plans et les priorités*. (CLIQUEZ : http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/20032004/OCEO-BDGE/CEO-DGEr34_f.asp). Le rapport existe également sous forme imprimée.

Dans notre *Rapport sur les plans et les priorités*, nous nous étions fixé huit priorités pour 2003-2004, soit deux de plus que l'année précédente. Trois d'entre elles avaient trait à la conduite des scrutins et au financement politique; trois à l'état de préparation aux scrutins et aux améliorations; et deux à l'éducation et l'information du public, et au soutien des intervenants. Nous analysons ci-dessous nos progrès à l'égard de chacun de nos objectifs stratégiques.

Nous rendons compte ici des activités et résultats prévus dans notre *Rapport sur les plans et les priorités* relatif à l'exercice 2003-2004, ainsi que d'autres activités et résultats imprévus au moment où ce rapport a été écrit.

Priorités

- ☐ Soutien des intervenants : enquêtes auprès des commissions de délimitation, évaluation postélectorale, rétroaction de parlementaires, de chercheurs et de comités consultatifs.
- ☐ Utilisation du site Web : décompte automatique des visites, enquêtes auprès des électeurs.
- ☐ Éducation et information du public : enquêtes auprès des électeurs.

3. Éducation et information du public, et soutien des intervenants

- ☐ Méthodes de vote : enquêtes auprès des électeurs, résultats électoraux.
- ☐ Prestation de services et de cours professionnels, techniques, administratifs et opérationnels.

- Listes électorales : estimation statistique de la proportion d'électeurs inscrits au registre et de la proportion d'électeurs inscrits à l'adresse exacte, par rapport à des objectifs prédéterminés.
- Adresses postales : surveillance du nombre de cartes d'information de l'électeur non livrables, enquêtes auprès des électeurs.
- Communication avec les électeurs : enquêtes auprès des électeurs.
- Base nationale de données géographiques : mesure statistique, à l'échelle nationale, de la proportion d'électeurs géolocalisés.
- Amélioration de l'efficacité du processus électoral : enquête auprès des clients et évaluation du coût des nouveaux procédés.
- Suivi détaillé des projets : mesure des progrès et rapports approfondis.

2. Préparation aux scrutins et améliorations

- Équité des élections : consultations officielles auprès des candidats, des partis et des autres entités politiques après une élection générale et évaluations informelles après une élection partielle.
- Transparence des élections : publication sur notre site Web des résultats officiels du scrutin, des rapports financiers des candidats, des transactions visant le respect de la loi et de renseignements sur les poursuites.
- Conformité et application de la loi : suivi des plaintes et autres dossiers pour assurer un règlement satisfaisant.
- Participation aux élections : résultats électoraux, enquêtes auprès des électeurs, y compris les jeunes et les Autochtones.
- Accessibilité : surveillance de l'accessibilité des lieux de scrutin en fonction d'un objectif de 100 %; enquêtes auprès des électeurs sur certains indicateurs d'accessibilité.
- Listes électorales complètes et exactes le jour d'élection : pourcentage des votants qui se sont inscrits au bureau de scrutin le jour d'élection.

1. Conduite des scrutins et financement politique

Les enquêtes et les évaluations postélectorales sont nos principaux outils de mesure du rendement, mais pour évaluer les résultats et en rendre compte aux parlementaires et à la population, nous employons également toutes sortes d'autres méthodes comme l'étalonnage, l'analyse statistique et la publication pour examen public.

Méthodes de mesure détaillée du rendement

régulièrement nos activités au moyen d'études de divers aspects du registre, ou grâce à la réaction officielle ou informelle de diverses sources : Comité consultatif des partis politiques, réseaux de chercheurs, groupes de discussion avec des agents officiels, agents de liaison en région, comités parlementaires, etc.

Élections Canada s'efforce continuellement d'évaluer et d'améliorer ses activités et son rendement entre les scrutins. Tout projet ou amélioration de service est mis en œuvre selon des règles de gestion rigoureuses et fait l'objet de rapports d'étape hebdomadaires dans le cadre de plans d'exécution approuvés. Tout changement important aux plans approuvés doit être signalé et justifié par les chargés de projet et les directeurs. Dans le cas des projets d'importance majeure ou essentielle, Elections Canada peut charger un comité directeur de superviser continuellement les progrès. Nous évaluons aussi

Les efforts constants d'Elections Canada en vue d'améliorer son rendement et le processus électoral sont reflétés dans plusieurs de ses publications, dont : *Rapport du directeur général des élections du Canada sur la 37^e élection générale tenue le 27 novembre 2000* (mars 2001); *Moderniser le processus électoral : Recommandations du directeur général des élections du Canada à la suite de la 37^e élection générale* (novembre 2001); notre *Rapport sur le rendement* pour les exercices 2000-2001, 2001-2002 et 2002-2003; *Aperçu de l'évaluation postélectorale sur l'élection générale de 2000* (novembre 2001).

Nous mesurons notre rendement principalement au moyen d'évaluations postélectorales. Après l'élection générale de 2000, nous avons procédé à une évaluation approfondie de tous les aspects de notre travail, notamment sous la forme d'enquêtes externes auprès des électeurs, des candidats, des partis politiques enregistrés, des tiers enregistrés, des directeurs du scrutin, des universitaires spécialisés, des jeunes, des Autochtones, des associations de personnes ayant des besoins spéciaux et des organismes ethnoculturels. Après une élection partielle, nous évaluons notre rendement de la même façon, mais à une échelle moindre.

Mesure du rendement

Il est important de compter sur la collaboration de nombreux partenaires pour réaliser nos objectifs stratégiques. L'ampleur de nos accords de partenariat peut varier selon qu'il s'agit d'une année d'élection générale ou une année d'élections partielles. Dans l'analyse que nous faisons de chaque résultat stratégique (section V), nous faisons état de relations particulières avec des ministères et organismes fédéraux, des organismes communautaires, des organisations internationales, des gouvernements et organismes électoraux provinciaux et municipaux, et des centres et instituts de recherche. Nous avons aussi formé des partenariats stratégiques avec le secteur privé dans des domaines où nous avons besoin de ressources et de services spécialisés pour conduire les scrutins.

Relations stratégiques

électorale. Ces dispositions n'ont donc pas été appliquées aux élections partielles de 2003. Par ailleurs, en octobre 2002, dans l'affaire *Sauvé c. Canada (Directeur général des élections)*, la Cour suprême du Canada a annulé la disposition de la *Loi électorale du Canada* qui privait du droit de vote tout détenteur purgeant une peine de deux ans ou plus (alinéa 4c). Comme lors des élections partielles du 9 décembre 2002, le directeur général des élections a adapté la *Loi électorale du Canada* pour permettre aux détenus de voter.

formation, de fournitures et d'un soutien administratif. Notre équipe doit donc posséder de multiples compétences et talents.

Les directeurs du scrutin sont nommés par le gouverneur en conseil et non par le directeur général des élections, et ils sont chargés de recruter suffisamment de travailleurs temporaires pour conduire un scrutin dans les circonscriptions. Le directeur général des élections est cependant responsable de l'administration globale des scrutins, et nous relevons ce défi en offrant aux directeurs du scrutin les meilleurs cours, documents d'apprentissage, outils et appuis possible.

Pour s'acquitter efficacement de leurs tâches, les directeurs du scrutin doivent connaître à fond le processus électoral fédéral, posséder de bonnes compétences en planification et en gestion, et pouvoir régler diverses questions de ressources humaines. Le système actuel de nomination des directeurs du scrutin n'assure aucunement que les personnes nommées auront les qualités requises. L'écart entre le bagage professionnel des directeurs du scrutin au moment de leur nomination et les tâches dont ils doivent s'acquitter des le démarrage d'une élection est souvent trop grand pour être comblé.

Le manque d'expérience parmi les nouveaux directeurs du scrutin, surtout ceux nommés immédiatement avant un scrutin, présente de grands risques dont l'origine est indépendante de notre volonté. La méthode de nomination requiert une constante gestion des risques. À cette fin, nous veillons à ce que les programmes de formation reflètent les principes fondamentaux de l'apprentissage des adultes, que tout notre matériel de formation s'inscrive dans un ensemble cohérent et que de nouveaux programmes soient créés pour soutenir les directeurs du scrutin en région (ex. le nouveau programme des agents de liaison en région).

Les changements législatifs influent aussi sur notre planification. En 2003-2004, par exemple, le Parlement a étudié huit projets de loi modifiant la *Loi électorale du Canada*, la *Loi sur la révision des limites des circonscriptions électorales* et le nom de certaines circonscriptions. Le directeur général des élections a comparu devant le comité concerné de la Chambre des communes et/ou du Sénat relativement à plusieurs de ces projets de loi, et Elections Canada a préparé dans chaque cas une analyse approfondie.

L'augmentation du nombre de circonscriptions à la suite du récent redécoupage a eu des effets importants sur nos systèmes informatiques, sur notre documentation et sur nos cours de formation. D'autres facteurs peuvent influencer sur notre rendement, notamment l'importance du taux de mobilité (plus de 40 % des Canadiens changent d'adresse tous les cinq ans), l'accroissement de la diversité sociale et les décisions judiciaires et modifications législatives qui transforment l'administration ou l'application de la *Loi électorale du Canada*.

Enfin, pour la planification et la conduite des scrutins, nous devons tenir compte des décisions judiciaires qui ont des répercussions sur la législation électorale. Le 16 décembre 2002, dans *Harper c. Canada (Procureur général)*, la Cour d'appel de l'Alberta a jugé inconstitutionnelles, donc sans effet, les dispositions suivantes de la *Loi électorale du Canada* : l'article 323, qui interdit la publicité le jour d'élection, et les articles 350 à 357, 359, 360 et 362, qui régissent la publicité des tiers en période

Élections Canada s'est engagé à fournir trois résultats stratégiques aux Canadiens :

- conduire des élections générales, des élections partielles et des référendums fédéraux qui préservent l'intégrité du processus électoral, et administrer les dispositions de la Loi relatives au financement politique;
- atteindre et maintenir un état de préparation permettant de tenir des scrutins à tout moment et de façon toujours plus efficace;
- offrir en matière électorale des programmes d'éducation et d'information du public de qualité et en temps opportun, ainsi que du soutien au public, aux parlementaires, aux partis politiques et à leurs associations, aux commissions de délimitation des circonscriptions électorales fédérales, à nos partenaires et à d'autres intervenants.

Le régime politique du Canada est enraciné dans la participation : en prenant part aux élections, les Canadiens consolident leurs liens avec le processus décisionnel démocratique et manifestent leur intérêt pour l'avenir de leur pays. Le travail d'Élections Canada contribue à lever les obstacles administratifs qui s'opposent à la participation et à rendre le vote aussi accessible et commode que possible.

Plusieurs facteurs externes et internes peuvent influencer notre rendement à l'égard de ces trois objectifs, notamment le régime parlementaire du Canada ainsi que la dispersion géographique et la diversité de l'électorat.

Facteurs influençant notre rendement

Dans le système parlementaire du Canada, l'intervalle entre les scrutins n'est pas une période fixe (cependant, la *Charte canadienne des droits et libertés* fixe à cinq ans le mandat maximal de la Chambre des communes, sauf en cas de guerre, d'invasion ou d'insurrection, réelles ou appréhendées). Cela signifie que la durée du cycle d'activités d'Élections Canada est variable. L'incertitude qui en résulte complique la planification, puisque nous devons en tout temps être prêts à conduire un scrutin, qu'il s'agisse d'une élection partielle, d'une élection générale ou d'un référendum. Nous devons donc continuellement réagir aux événements et aux tendances parlementaires et politiques pour prévoir les impondérables qui pourraient nuire à notre état de préparation et à nos préparatifs pour les scrutins.

L'immensité du pays – deuxième au monde pour la superficie – et notre obligation de fournir à quelque 22 millions d'électeurs inscrits des renseignements utiles et la possibilité de voter commodément affectent beaucoup, à certains moments, la taille de l'organisme. Lorsqu'une élection générale s'annonce, le personnel d'Élections Canada peut passer de 330 à plus de 900 personnes. Les directeurs du scrutin embauchent 190 000 travailleurs temporaires supplémentaires pour appuyer le processus électoral, dans plus de 18 000 lieux de scrutin à travers le pays – et nous devons leur offrir une formation, veiller à leur supervision et s'assurer qu'ils disposent de matériel de

Le Comité permanent de la procédure et des affaires de la Chambre et le Comité sénatorial permanent des affaires juridiques et constitutionnelles sont les seuls comités de chaque chambre responsables des questions électtorales, quoique leur mandat soit beaucoup plus vaste.

En 2003-2004, le Comité permanent de la procédure et des affaires de la Chambre a fait une recommandation à Elections Canada. Dans le 36^e rapport, projet de loi C-24, *Loi modifiant la Loi électorale du Canada et la Loi de l'impôt sur le revenu (financement politique)*, le comité recommande « qu'Elections Canada et que les partis enregistrés veillent à ce que les bénévoles reçoivent la formation et la préparation nécessaires et à ce qu'ils bénéficient d'aide pour se familiariser avec le nouveau régime ». Elections Canada a donné suite à cette recommandation en prenant diverses initiatives de communication et de formation décrites à la section V du présent rapport.

Le comité a ajouté : « Nous croyons qu'Elections Canada, le gouvernement et le comité devraient soigneusement examiner l'application de la Loi, en particulier l'incidence des dispositions du projet de loi C-24 avant et pendant les prochaines élections générales fédérales. » Le directeur général des élections présentera son évaluation de l'application de la Loi dans son rapport au Parlement sur l'élection générale de 2004.

Le 17 février 2004, la Chambre des communes a adopté la motion suivante : « Que la Chambre demande au directeur général des élections et à Elections Canada d'étendre leurs activités pour inclure la participation de la participation des jeunes Canadiens et Canadiennes au processus électoral et que ces activités comprennent la fourniture de matériel pédagogique aux écoles et à d'autres organismes et le soutien aux scrutins parallèles à l'intention des futurs électeurs dans le cadre d'élections fédérales, lequel soutien consisterait notamment dans la fourniture de matériel de scrutin et la publication des résultats de tels scrutins parallèles et qu'elle demande en outre à Elections Canada de travailler de manière créative en collaboration avec des groupements tels que Kids Voting Canada, Scouts Canada et Guides Canada, les enseignants, les clubs de bienfaisance et d'autres, et de présenter des rapports périodiques sur ces activités à la Chambre des communes par l'entremise du Comité permanent de la procédure et des affaires de la Chambre. » On trouvera à la section V un résumé des principales initiatives jeunesse menées par Elections Canada en 2003-2004.

Le symbole de la souris informatique indique que des renseignements plus détaillés sont disponibles sur notre site Web (www.elections.ca) ou dans une de nos publications imprimées.

Pour le rapport intégral du comité, cliquez : <http://www.parl.gc.ca/InfoCom/PubDocDocument.asp?FiliID=37500&Langue=E>.

Date	Comité	Objet	Pour plus d'information
8 avril 2003	PAC	Examen du projet de loi C-24 (financement politique)	Page 18
17 juin 2003	AJC	Projet de loi C-24 (financement politique)	Page 18
25 septembre 2003	PAC	Examen du projet de loi C-49 (Décret de représentation de 2003)	Page 36
6 octobre 2003	PAC	Amélioration du processus de redécoupage (comparution devant le Sous-comité de la révision des limites des circonscriptions électorales)	Page 40
25 février 2004	AJC	Projet de loi C-5 (Décret de représentation de 2003)	Page 36
9 mars 2004	PAC	Projet de loi C-3 (enregistrement des partis politiques)	Page 40
25 mars 2004	PAC	Budget principal des dépenses 2004-2005	Page 40

En 2003-2004, le directeur général des élections a comparu cinq fois devant le Comité permanent de la procédure et des affaires de la Chambre (PAC) et deux fois devant le Comité sénatorial permanent des affaires juridiques et constitutionnelles (AJC), pour discuter de divers sujets.

Recommandations des comités parlementaires

Rendement 2003-2004	Engagements selon le Rapport sur les plans et les priorités 2003-2004	<ul style="list-style-type: none">Fournir un soutien professionnel, technique, financier et administratif aux 10 commissions indépendantes de délimitation des circonscriptions fédéralesAméliorer les communications avec les électeursAméliorer le système de renseignements pour répondre aux questions du public
	Réalisé	(Compris dans le résultat stratégique 2 ci-dessus)
Rendement 2003-2004	Résultat stratégique 3. Offrir en matière électorale des programmes opportuns et de qualité d'éducation et d'information du public et du soutien au public, aux commissions de délimitation des circonscriptions électorales fédérales, à nos partenaires et à d'autres intervenants	
	Réalisé	
Rendement 2003-2004	Formuler les nouveaux directeurs du scrutin et assurer le perfectionnement des directeurs du scrutin qui ont de l'expérience	
	Réalisé	
Rendement 2003-2004	Mettre à niveau et améliorer l'infrastructure informatique et les systèmes indispensables	
	Réalisé	

III. Résumé du rendement de l'organisme

Progrès et rendement par rapport aux engagements

Résultat stratégique 1. Conduire des élections générales, des élections partielles et des référendums fédéraux qui préservent l'intégrité du processus électoral, et administrer les dispositions de la Loi relatives au financement politique	
---	--

Engagements selon le Rapport sur les plans et les priorités 2003-2004	
Réalisé	<ul style="list-style-type: none"> Continuer de faire enquête et de statuer sur des plaintes concernant des dérogations à la Loi électorale du Canada relatives à l'élection générale de 2000 et aux élections partielles subséquentes (commissaire aux élections fédérales)
Réalisé	<ul style="list-style-type: none"> Continuer de mettre à jour l'information sur la 3^e élection générale et les élections partielles subséquentes sur le site Web
Autres engagements clés	
Réalisé	<ul style="list-style-type: none"> Conduire trois élections partielles, dans Perth-Middlesex, Lévis-et-Chutes-de-la-Chaudière et Témiscamingue
Réalisé	<ul style="list-style-type: none"> Créer et mettre en œuvre les outils et les processus rendus nécessaires par la promulgation du projet de loi C-24

Résultat stratégique 2. Maintenir un état de préparation permettant de tenir des scrutins à tout moment et de façon toujours plus efficace	
---	--

Engagements selon le Rapport sur les plans et les priorités 2003-2004	
Réalisé	<ul style="list-style-type: none"> Augmenter la couverture et améliorer la qualité des renseignements contenus dans le registre
Réalisé	<ul style="list-style-type: none"> Produire des cartes d'information de l'électeur exactes et efficaces
Réalisé	<ul style="list-style-type: none"> Mettre en œuvre les nouvelles limites des circonscriptions fédérales prévues dans le Décret de représentation de 2003
Réalisé	<ul style="list-style-type: none"> Améliorer le système de renseignements pour répondre aux questions du public en temps opportun, et fournir un service distinct pour les candidats et les partis (compris dans le résultat stratégique 3 dans le Rapport sur les plans et les priorités 2003-2004)
Autres engagements clés	
Réalisé	<ul style="list-style-type: none"> Concevoir des annonces pour la presse, la radio, la télévision et Internet à l'intention de chacun des groupes cibles suivants : les jeunes, les membres de groupes ethnoculturels, les électeurs autochtones, les électeurs votant par bulletin spécial et l'électorat au cours de 2003-2004
Réalisé	<ul style="list-style-type: none"> Améliorer la rapidité et la capacité des systèmes de renseignements, y compris un service distinct pour les candidats et les partis, et créer des outils de formation pour ces systèmes

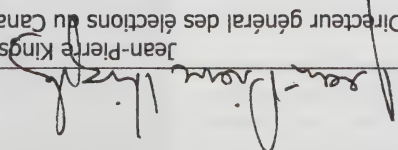
II. Déclaration de la direction

Je soumetts, en vue de son dépôt au Parlement, le rapport sur le rendement 2003-2004 d'Élections Canada.

Le document a été préparé conformément aux principes de présentation et autres exigences énoncés dans le *Guide de préparation – Rapports ministériels sur le rendement 2003-2004*. À ma connaissance, il décrit de manière complète, équilibrée et transparente le rendement de l'organisme pour l'exercice 2003-2004.

Jean-Pierre Kingsley
Directeur général des élections du Canada

Servir le Parlement et le peuple canadien est pour moi un privilège, comme l'est le fait de diriger une équipe énergique, aux talents multiples, vouée au renforcement et à la défense du processus démocratique du Canada.


Jean-Pierre Kingsley
Directeur général des élections du Canada

I. Message du directeur général des élections

Notre *Rapport sur les plans et les priorités* pour 2003-2004 décrivait les résultats que nous entendions réaliser l'année dernière. Le présent *Rapport sur le rendement* présente au Parlement et aux Canadiens nos principales réalisations à l'égard de ces objectifs et face à l'évolution de la situation.

Tout le travail accompli par Elections Canada est axé sur trois résultats stratégiques qui apportent aux Canadiens des avantages durables. Les faits saillants de chaque secteur sont soulignés dans ce rapport.



En premier lieu, nous sommes déterminées à tenir des élections fédérales qui préservent l'intégrité du processus électoral et à administrer les dispositions relatives au financement politique de la *Loi électorale du Canada*, afin que le processus électoral soit juste, transparent et accessible aux électeurs. Au regard de ce résultat stratégique, nous avons conduit trois élections partielles cette année, et nous avons mis en œuvre les modifications législatives majeures apportées au régime de financement politique par le projet de loi C-24, *Loi modifiant la Loi électorale du Canada et la Loi de l'impôt sur le revenu (financement politique)*.

En second lieu, nous devons toujours être prêts à conduire des scrutins, quel que soit le moment où ils sont déclenchés, et à améliorer leur déroulement. L'inscription des électeurs est un élément fondamental en ce sens. Parmi nos priorités de cette année, fondées sur l'évaluation approfondie de l'élection générale de novembre 2000, nous avons dépassé notre objectif d'inscrire 92 % des électeurs au Registre national des électeurs et nous avons largement dépassé notre objectif d'inscrire 77 % des électeurs à l'adresse exacte.

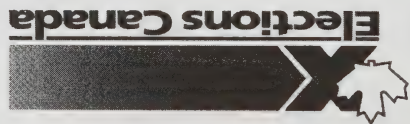
Enfin, nous sommes chargés d'offrir des programmes d'éducation et d'information du public et d'apporter un soutien en matière électorale au public, aux parlementaires, aux partis politiques et à leurs associations, aux commissions de délimitation des circonscriptions électorales fédérales, à nos partenaires et à d'autres intervenants. Cette année, parce que le déclin du taux de participation est particulièrement accentué parmi les jeunes générations, nous avons élargi nos activités d'éducation et de sensibilisation destinées aux jeunes.

Ces faits saillants ainsi que d'autres résultats décrits dans le rapport attestent clairement que le système électoral canadien est devenu, au fil des années, un système moderne, accessible, transparent et efficace.

Je suis personnellement engagé dans le processus continu de réforme électorale qui a valu au Canada sa réputation mondiale de modèle de démocratie électorale.

Table des matières

I. Message du directeur général des élections	1
II. Déclaration de la direction	3
III. Résumé du rendement de l'organisme.....	5
IV. Le contexte de notre rendement.....	9
V. Résultats stratégiques d'Elections Canada	15
1. Conduite des scrutins et financement politique	17
2. Préparation aux scrutins et améliorations	24
3. Éducation et information du public, et soutien des intervenants	36
Annexes	
A. Rendement financier	43
B. États financiers	48
C. Renseignements supplémentaires.....	63



Bureau du directeur général des élections

Rapport sur le rendement

Pour la
période se terminant
le 31 mars 2004

Jean-Pierre Kingsley
Directeur général des élections du
Canada

L'honorable Mauril Bélanger, C.P., député
Leader adjoint du gouvernement
à la Chambre des communes
Ministre responsable des langues officielles
Ministre responsable de la réforme
démocratique et ministre associé de la
Défense nationale

Avant-propos

Au printemps 2000, la présidente du Conseil du Trésor a déposé au Parlement le document intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*. Ce document expose clairement les mesures qu'entend prendre le gouvernement pour améliorer et moderniser les pratiques de gestion des ministères et organismes fédéraux.

L'approche utilisée par le gouvernement pour offrir ses programmes et services aux Canadiens et aux Canadiennes se fonde sur quatre engagements clés en matière de gestion. Tout d'abord, les ministères et les organismes doivent reconnaître que leur raison d'être est de servir la population canadienne et que tous leurs programmes, services et activités doivent donc être « axés sur les citoyens ». Deuxièmement, le gouvernement du Canada s'engage à gérer ses activités conformément aux valeurs les plus élevées de la fonction publique. Troisièmement, dépenser de façon judicieuse, c'est dépenser avec sagesse dans les secteurs qui importent le plus aux Canadiens et aux Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du Canada entend mettre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire sur les impacts et les effets des programmes.

Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats, par l'entremise des ministres, au Parlement et aux citoyens. Les ministères et les organismes sont invités à rédiger leurs rapports en appliquant les principes pour l'établissement des rapports publics sur le rendement mentionnés dans la *Guide pour la préparation des rapports ministériels sur le rendement 2004* : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/03-04/guidance/table-of-contents_f.asp. Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats - soit les avantages dévolus aux Canadiens et aux Canadiennes et à la société canadienne - et il doit refléter ce que l'organisation a pu contribuer à ces résultats. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte ainsi que décrire les risques et les défis auxquels le ministère a été exposé en répondant aux attentes sur le rendement. Le rapport doit aussi souligner les réalisations obtenues en partenariat avec d'autres organisations gouvernementales et non-gouvernementales. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Par l'intermédiaire des rapports sur le rendement, les ministères et organismes visent à répondre au besoin croissant d'information des parlementaires, des Canadiens et des Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les parlementaires et les autres lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer la qualité de ces rapports. Nous invitons donc tous les lecteurs à évaluer le rapport sur le rendement d'une institution gouvernementale en se fondant sur les principes établis et à lui fournir des commentaires en vue du prochain cycle de planification et de rendement.

Le présent rapport peut être consulté sur le Site web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante : <http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp>

Les observations ou les questions peuvent être adressées à :

Direction de la gestion axée sur les résultats
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) K1A 0R5
OU à : rma-mtr@tbs-sct.gc.ca

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commenant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le *Rapport sur le rendement* met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2004

Ce document est disponible en médias substitués sur demande.

Ce document est disponible sur le site Web du SCT à l'adresse suivante : www.tbs-sct.gc.ca.

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des
Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC
Ottawa, Canada K1A 0S9

No de catalogue BT31-4/58-2004
ISBN 0-660-62663-2



Bureau du Directeur général des élections

Rapport sur le rendement

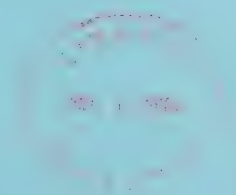
Pour la période se terminant
le 31 mars 2004



Office of the Commissioner for Federal Judicial Affairs

Performance Report

For the period ending
March 31, 2004



The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament.

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The *Report on Plans and Priorities* provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The *Departmental Performance Report* provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring *Report on Plans and Priorities*.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of funds.

©Minister of Public Works and Government Services Canada — 2004

This document is available in multiple formats upon request.

This document is available on the TBS Web site at the following address: www.tbs-sct.gc.ca.

Available in Canada through your local bookseller or by mail from
Canadian Government Publishing — PWGSC
Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-4/59-2004
ISBN 0-660-62664-0

Foreword

In the spring of 2000, the President of the Treasury Board tabled in Parliament the document “Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada”. This document sets a clear agenda for improving and modernising management practices in federal departments and agencies.

Four key management commitments form the basis for this vision of how the Government will deliver their services and benefits to Canadians. In this vision, departments and agencies recognise that they exist to serve Canadians and that a “citizen focus” shapes all activities, programs and services. This vision commits the Government of Canada to manage its business by the highest public service values. Responsible spending means spending wisely on the things that matter to Canadians. And finally, this vision sets a clear focus on results – the impact and effects of programs.

Departmental performance reports play a key role in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting results to Parliament and citizens on behalf of ministers. Departments and agencies are encouraged to prepare their reports following principles for effective performance reporting (provided in the *Guide to Preparing the 2004 Departmental Performance Report*: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/03-04/guidance/table-of-contents_e.asp). Based on these principles, an effective report provides a coherent and balanced picture of performance that is brief and to the point. It focuses on outcomes - benefits to Canadians and Canadian society - and describes the contribution the organisation has made toward those outcomes. It sets the department's performance in context, associates performance with earlier commitments, explains any changes, and discusses risks and challenges faced by the organisation in delivering on these commitments. Achievements realised in partnership with other governmental and non-governmental organisations are also discussed. Supporting the need for responsible spending, it links resources to results. Finally, the report is credible because it substantiates the performance information with appropriate methodologies and relevant data.

In performance reports, departments and agencies strive to respond to the ongoing and evolving information needs of parliamentarians and Canadians. The input of parliamentarians and other readers can do much to improve these reports over time. The reader is encouraged to assess the performance reports of organisations according to the established principles, and provide comments to departments and agencies to help them improve in their next planning and reporting cycle.

This report is accessible from the Treasury Board of Canada Secretariat Internet site:
<http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dpre.asp>

Comments or questions can be directed to:

Results-based Management Directorate
Treasury Board of Canada Secretariat
L'Esplanade Laurier
Ottawa, Ontario K1A 0R5
OR at: rma-mrr@tbs-sct.gc.ca

Office of the Commissioner for Federal Judicial Affairs

Performance Report

**For the
period ending
March 31, 2004**

A handwritten signature in dark ink, appearing to read "Irwin Cotler", is positioned above a horizontal line.

The Honourable Irwin Cotler
Minister of Justice and
Attorney General of Canada

Table of Contents

Section I: Commissioner's Message	1
Section II: Context	2
Organizational Overview	2
Mandate/Mission.....	2
Jurisdiction.....	2
Organizational Structure	4
Strategic Outcome.....	4
Strategic Priorities.....	4
Key Activities in Support of the Strategic Outcome.....	4
Payments Pursuant to the <i>Judges Act</i>	4
Administrative Activities of FJA	5
The Federal Court of Canada, the Federal Court of Appeal, the Tax Court of Canada and the Canadian Judicial Council Secretariat	5
Issues/Challenges	6
Section III: Performance Accomplishments	8
Departmental Performance	8
Training.....	8
Improving Systems and Procedures and Enhancing Security	
Restructuring our Organization	
Annex 1: Financial Performance.....	12
Annex 2: Special Travel Authorities.....	17
Annex 3: Other Information.....	18
Contacts for Further Information	18
Listing of Statutory and Departmental Reports	18
Legislation Administered by the Office of the Commissioner for Federal Judicial Affairs	18


Section I: Commissioner's Message

I am pleased to submit the Performance Report for the Office of the Commissioner for Federal Judicial Affairs for the period ending March 31, 2004.

Effective July 1, 2003, amendments to legislation resulted in the appointment of a new Chief Administrator for the Federal Court of Appeal, the Federal Court and the Tax Court of Canada; these amendments remove the reporting relationship between these courts and the Office.

As well, our restructuring process continues to proceed and it is expected that changes in service delivery mechanisms will result in a lighter, more flexible, but highly effective organization. In line with government-wide initiatives, the Office is upgrading its core administration management system and has instituted modern comptrollership.

We continue to strive toward optimal support for federal judicial activities through three priorities: serving our clients; improving our systems and procedures, and enhancing security; and restructuring our organization. These priorities are entrenched in our mission statement and are represented in the strategic outcome and performance measurement strategies of the Office.


David Gourdeau
Commissioner for Federal Judicial Affairs

Section II: Context

Organizational Overview

Mandate/Mission

The Office of the Commissioner for Federal Judicial Affairs (FJA) was created in 1978, by way of an amendment to the Judges Act, to safeguard the independence of the judiciary and to put federally appointed judges at arm's length from the administration of the Department of Justice. It exists to promote the better administration of justice and focuses its efforts on providing sound administrative support to the federal judiciary.

Along with its key associates, the Canadian Judicial Council and the National Judicial Institute, FJA continues with its role of promoting the better administration of justice. These institutions help maintain the distance between the government and the judiciary in such areas as, the better administration of justice, overseeing the professional conduct of judges, continuing education for judges and coordination and liaison amongst the judiciary.

Results for Canadians

Under the Canadian constitution, the judiciary is independent from the executive and legislative branches of government. Judicial independence is intended to ensure that judges make decisions free of influence, based solely on the facts and the law. Once appointed, a judge is eligible to serve on the bench until retirement (age 75 for federally appointed judges). Judges must also receive proper remuneration in such a manner that does not leave them in a position of dependence or subject to pressure. In Canada, governments cannot change judges' salaries or benefits or remove judges from office without going through an appropriate, independent procedure.

Jurisdiction

FJA is responsible for the administration of Part I of the Judges Act, by providing judges of the Federal Court of Appeal, the Federal Court of Canada, the Tax Court of Canada and federally appointed judges of superior courts in the provinces and territories with salaries, allowances, and annuities and survivor benefits, in accordance with the Judges Act. The Office also prepares budgetary submissions for the requirements of the Canadian Judicial Council and provides administrative services for staffing and other requirements.

The Commissioner for Federal Judicial Affairs is responsible for the administration of the Federal Judicial Appointments Process on behalf of the Minister of Justice. The Judicial Appointments Secretariat of FJA provides administrative support for 16 Advisory Committees, representing all ten provinces and three territories, consisting of 166 committee members appointed by the Minister to independently assess all applicants for judicial appointment.

FJA is responsible for the publication of the Federal Courts Reports, which are the official bilingual reports of decisions of the Federal Court of Appeal and of the Federal Court.

The Office also promotes professional development of the federal judiciary, offering English- and French-language training programs to both federally and provincially appointed judges. These courses are designed to improve proficiency in the other official language at several levels of proficiency in the judicial and legal context. They are provided through group sessions in various parts of Canada, and are reinforced with private courses.

In addition, FJA is responsible for other services as the Minister of Justice may require in connection with any matters falling, by law, within the Minister's responsibilities for the proper functioning of the judicial system in Canada. It has developed and maintains a private computer network for the sole and confidential use of federally appointed judges. Training sessions are held throughout Canada. In coordination with the National Judicial Institute, FJA also provides individual judges with computer training.

FJA is also involved in promoting the rule of law in developing countries, identifying and facilitating participation of Canadian judges in international cooperation projects. As executing agent, it continues to be accountable to CIDA for the sound management of two judicial reform projects -- one in Russia and the other in Ethiopia.

Results for Canadians

There are 1,049 judges in Canada who are appointed by the federal government to the superior courts in the provinces and territories and to specialized courts such as the Federal Court of Appeal, the Federal Court and the Tax Court of Canada. These courts play a vital role in protecting citizens' rights and ensuring governments adhere to the rules of law and justice. FJA ensures an independent judiciary and provides language and computer training that enhance the capabilities of the judiciary.

FJA publishes the Federal Courts reports, which are the official, bilingual reports of decisions, or parts of decisions, that are considered to be of sufficient significance to warrant publication for an informed public.

FJA facilitates an efficient and effective appointments process. The Secretariat received and processed 485 applications and arranged for 58 advisory committee meetings. The Advisory Committees assessed a total of 484 candidates, the results of which were certified by the Judicial Appointments Secretary and provided to the Minister.

Promoting the principles of judicial independence, and efficient and transparent court systems internationally ensures protection of Canada's interests abroad and enhances Canada's visibility in an international forum.

Organizational Structure

The Commissioner for Federal Judicial Affairs is assisted by a Deputy Commissioner, who is responsible for corporate services and language training. Other senior officials reporting directly to the Commissioner include the Judicial Appointments Secretary, responsible for administering the judicial appointments process on behalf of the Commissioner, the Executive Editor, responsible for editing the *Federal Courts Reports* and the Executive Director and General Counsel of the Canadian Judicial Council, who is responsible for the management of the Council Office.

Strategic Outcome

FJA has one strategic outcome: to protect and promote the independence and efficiency of the federal judiciary by providing a full line of administrative support services, as provided under the *Judges Act*.

These services consist of three separate components funded from three distinct sources. Statutory funding is allocated for payments pursuant to the *Judges Act* (judges' salaries, allowances, and annuities and survivor benefits). Voted appropriations are provided in two separate votes: one to support the administrative activities of the Office of the Commissioner and the other to fund the activities of the Canadian Judicial Council.

In accordance with the *Judges Act*, the Federal Court of Appeal, the Federal Court and the Tax Court of Canada each administer a separate budget voted by Parliament. In August 2003, the reporting relationship between the Commissioner and the administration of the Federal Court of Canada and the Tax Court of Canada was eliminated with the creation of the Chief Administrator for the Courts Administration Service.

Strategic Priorities

The activities of the Office of the Commissioner for Federal Judicial Affairs are guided by the strategic priorities of:

- Serving our Clients;
- Improving our Systems and Procedures, Enhancing Security; and
- Restructuring our Organization.

Key Activities in Support of the Strategic Outcome

Payments Pursuant to the *Judges Act*

A total of 1,049 judges and 683 pensioners and survivors received timely and accurate entitlements pursuant to Part I of the *Judges Act*. These entitlements include activities related to new appointments; in 2003–04, 32 judges retired and 55 new judges were appointed. In addition, there were a total of 75 other appointments, including those made to the Court Martial Appeal

Court, the Competition Tribunal, the Pension Appeal Board, as deputy judges or as replacements for judges on study leave. Other types of activities included transfers, elevations, relocations of judges and elections to become supernumerary judges. (In recognition of the long service required of members of the judiciary, and as an option to retirement, the *Judges Act* permits federally appointed judges who have attained the age of 65 and who have served at least 15 years in judicial office, or who have attained the age of 70 and continued in judicial office for at least 10 years, to elect supernumerary status. Judges who do so must hold themselves available to perform judicial duties assigned to them by the Chief Justice of the court of which they are members. Supernumerary judges are for all intents and purposes *puisne* judges of the court, and are entitled to the same salary, allowances and benefits as any other judge.)

FJA also responds to a large number of varying requests from judges, pensioners and survivors. Three pre-retirement seminars were held with presentations that provided judges with information on their entitlements; there were 45 new beneficiaries of pensions. Four active judges and 18 retired judges passed away

The Commissioner attended meetings in each of the jurisdictions across Canada, at which members of the judiciary expressed satisfaction with the services provided. The Office received a minimal number of complaints throughout the fiscal year. Each complaint was treated as efficiently and effectively as possible.

FJA is confident in stating that judges, pensioners and their survivors are receiving timely and accurate entitlements.

Administrative Activities of FJA

FJA is transforming its judges administration management system, including the core finance and personnel information technology systems for judges. These changes are needed because the present system's core software is no longer supported by the vendor. This change offers an opportunity to further the priority of creating efficiencies through the use of technology. The original project which had commenced in 2001 was placed on hold due to problems in the delivery of a functioning system. FJA has decided to undertake a "Transformation Initiative" to review all business processes. The primary objective will be to develop a business case for the implementation of the suggested solutions to our infrastructure issues.

The Federal Court of Appeal, the Federal Court, and the Tax Court of Canada and the Canadian Judicial Council Secretariat

The current Federal Court of Appeal, the Federal Court and the Tax Court of Canada were involved in a lengthy process to amalgamate the administrative services of the courts and to appoint a new Chief Administrator. As part of this process, the *Federal Court Act*, the *Tax Court Act* and the *Judges Act* were amended to remove the reporting relationship between these courts and FJA. This amalgamation has now been implemented. Since July 2003, the funding issues relating to the administration of the courts are the responsibility of the Chief Administrator, Courts Administration Service.

In 2000, the Canadian Judicial Council (CJC) established a Special Committee on Future Directions. The mandate of the Committee was to examine the structures and processes of the CJC in order to ensure the Council continued to be relevant and effective. The result was a study released in 2002 called *The Way Forward*, which examined every system and procedure at the Canadian Judicial Council in light of future obligations and opportunities, especially in the area of communications and professional development.

The committee found that many of the structures and processes already in place could continue to serve the cause of justice very effectively with only minor enhancements. Their recommendations included:

- more active and efficient committees of Council, able to take on more work
- greater leadership and oversight by the Council's Executive Committee
- greater involvement of judges who are not members of Council.

The Way Forward (2002) is considered to be CJC's roadmap into the future. The central task of 2003-04 has been responding to recommendations made by the Special Committee on Future Directions – for example, seeking and gaining new resources from Parliament, hiring new staff and elaborating ambitious work plans. As a result of the accomplishments of 2003-04, the Council is now well positioned for 2004-05 and is ready to move on a whole range of new activities in the service of Canadian justice.

Issues/Challenges

FJA recognizes that it operates within a sophisticated, technology-driven world economy where unforeseen demands and constraints are part of the landscape, and where the government sets national priorities for management and accountability.

Since September 11, 2001, the world has had to face dramatic challenges previously unimaginable. While many of the issues raised are not new, Canada's focus on and commitment to resolving these problems has intensified. An unprecedented emphasis on security is only one of the global changes to which the Government of Canada has responded by leading government-wide initiatives. Other key government priorities, such as continued development and strengthening of the government information infrastructure, international cooperation, renewed commitment to protect and promote Canada's two official languages, and renewed commitment to modern comptrollership and balanced budgets, will continue to affect our Office in the future.

Other factors that affect FJA include requests from provincial judges for services similar to the services currently being provided to the federally appointed judges and other key actors in the judicial community, as well as the numerous opportunities for judicial partnerships both within and outside Canada. New priorities or increasing demands will continue to add more pressure on FJA to perform better, to provide new and faster services, and to enhance existing support to its clients.

Senior management has been unanimous in praising the professionalism and remarkable work of the Office's employees, while acknowledging that there is room for improvement in providing

staff with the right tools and creating a work environment conducive to optimal performance. Such an environment encompasses strong leadership based on effective, bilingual internal communication; clearly delineated responsibilities and expectations; staff/management training; and employees' participation in decisions that will have an impact on their jobs and on the future of this organization.

The delays in the development of the Judges Administration Management System leaves FJA vulnerable if there are any problems with the existing hardware/software. The recently announced Corporate Administrative Services Review of the Treasury Board Secretariat could result in delays in the completion of the Transformation Initiative. Any substantial delays in the implementation of the recommended solutions could put the organization into a difficult position, if there were any difficulties with the existing systems.

Section III: Performance Accomplishments

The following key targets and planned results were identified in the 2003–04 Report on Plans and Priorities:

- Serving our Clients.
- Improving our Systems and Procedures and Enhancing Security.
- Restructuring the Organization.

Departmental Performance

Serving our Clients

Training is a major component of the services FJA provides to federally appointed judges.

During 2003–04, the judges' computer training program, which was initiated in April 2000 as a result of a resolution of the Canadian Judicial Council, delivered over 2,644 hours of training in most major centres across Canada. More than 530 federally appointed judges were trained and, to date, 703 judges have been provided with individual training plans. These training sessions included sessions on the Judicial Affairs Information Network (JAIN), which is part of the JUDICOM Training Program, as well as basic computer literacy and personal computer training.

Enrolment of federally appointed judges in JAIN was 884 at the end of March 2004. Based on this latest data, 84 percent of all federally appointed judges are now members of JAIN. The system is being used by judges to communicate with other judges and to assist them in fulfilling their judicial duties.

By means of the Judges' Language Training Program, our Office continues to offer specialized courses designed for Canadian judges, including proficiency in legal terminology, in French and English as a second language. During 2003–04, the main activities offered were immersion sessions, two intensive sessions of 2 ½ days each in regions, private tutoring and pedagogical assistance to judges participating in the program for the revision of judgments written in their second language. Approximately 400 registrations have been received for the different training activities. A full review of the Program was undertaken by Consulting and Audit Canada in December 2003 and completed in June 2004. All of these activities have been accomplished without any increase of the total budget allocated.

The Judicial Counselling Program is a joint federal/provincial program made available to all judges and their families across Canada, with the provinces paying an annual fee for each judge. FJA continued to deliver this important service to all participants. Many judges and their family members made use of this service, which is a benefit to the judges' health and security.

There has been a delay in implementation of the upgraded Judges Administration Management System, which is used to maintain Human Resources and financial information on federally appointed judges. This delay has left us dependent on our existing system, which operates on an

older platform and is difficult to maintain and support. This system is crucial for the day-to-day operation of the Office. It had been expected that the new system would substantially improve online access for judges and other clients, but with this delay our ability to improve online services has been impacted.

Improving Systems and Procedures and Enhancing Security

A number of policies and procedures have been implemented at FJA over the past year. The Modern Comptrollership initiative has led to the development of the Guide to Modern Management which includes a number of projects to be completed over the next number of years which will assist FJA in becoming a modern organization.

Security measures have been undertaken to ensure that the existing information systems at FJA have adequate back up and Disaster Recovery abilities. The physical security of the FJA offices have been upgraded to ensure that it meets the Level 2 security measures.

Restructuring our Organization

The restructuring of the organization continues to be a work in progress. As a result of the delays in the implementation of the new Judges Administration Management System, FJA has decided to re-examine all administrative practices and has initiated a Transformation Project within the office. A team has been identified to oversee this project and Consulting and Audit Canada has been recruited to assist with the review.

The lack of resources continues to be a concern although not as pressing as in recent history. The Transformation Initiative will assist FJA in determining the proper allocation of resources to programs based on the priorities of the Department.

Strategic Outcome:

- To protect and promote the independence and efficiency of the federal judiciary by providing a full line of administrative support services as provided under the *Judges Act*.

Key Partners:

Key partners in meeting our strategic outcome include:

- the Canadian Judicial Council, an independent organization, comprising all Chief and Associate Chief Justices of Canada's superior courts. The CJC's mandate is to foster a better administration of justice in Canada and serve as the body that oversees the professional conduct of judges. (see <http://www.cjc-ccm.gc.ca/English/index.html>);
- the National Judicial Institute (NJI), an independent non-governmental organization, which acts as the training institute for members of both the federal and provincial judiciary. FJA provides computer training to the members of the federal judiciary in partnership with NJI (see www.nji.ca/index.html); and
- the Canadian International Development Agency (CIDA), which acts as the funding agency for most of the international cooperation programs administered by FJA.

The Department of Justice also provides counsel and guidance in dealing with legal matters and questions of interpretation of provisions of the *Judges Act*.

Key Targets and Overall Results:

The following key targets and planned results were identified in the *2003-04 Report on Plans and Priorities*:

- Serving our Clients.
- Improving our systems and procedures and enhancing security .
- Restructuring our Organization.

Program, resources and results linkages:

Serving our clients

Training of federally appointed judges is a major component of the services to judges. FJA offers two forms of training to judges, a language training program and computer training on the Judicial Affairs Information Network (JAIN), including basic computer literacy and personal computer training. Total expenditures on these training programs amounted to \$3,115,139.

Approximately 400 registrations of judges have been received for the different language training activities, while 530 judges received some form of computer training during 2003-04.

The Judicial Counselling Program is an employee assistance program specifically for judges. This program is administered by FJA and provides assistance to all judges and their families. Since this is a confidential program, no information is available on individual usage. However, FJA has received numerous testimonials on the importance of this program from members of the judiciary. Total spending on this program amounted to \$84,479 of which \$47,360 was recovered through a cost-sharing agreement with provincial governments.

Improving our systems and procedures and enhancing security

A number of Policies and procedures have been implemented at FJA over the past year. The Modern Comptrollership initiative has led to the development of the Guide to Modern Management.

Security measures have been undertaken to ensure that the existing information systems at FJA have adequate back up and Disaster Recovery abilities.

Restructuring our organization

The restructuring of the organization continues to be a work in progress. As a result of the delays in the implementation of the new Judges Administration Management System, FJA has decided to re-examine all administrative practices and has initiated a Transformation Project within the office.

Management Practices:

Modern Comptrollership Initiative

FJA was quick to implement Phase II of the Modern Comptrollership Initiative by establishing a modern management office in January 2002. In addition, it was able to move quickly from the capacity check process, to a capacity check report, and then to an action plan.

During the period April 1, 2003 to March 31, 2004, the following key steps were completed:

- Guide to Modern Management was completed and posted on intranet site;
- Action plan for project identified to meet modern management activities was developed; and
- Management agreed to action plan and schedule for implementation.

The guide is the vehicle through which FJA will establish, communicate and document its modern management initiative. It will also be an important tool for training and coaching.

The guide to modern management is complete. It includes:

- the Commissioner's message;
- the introduction, consisting of background, commitment, capacity assessment overview, objectives for improvement, links to organizational priorities (mission, and vision and strategic plan), and an overview of the action plan;
- a description of the approach to management renewal, addressing the framework to be used and defining the seven elements of management addressed in the guide;
- guiding principles in relation to each of the seven elements of management; and
- policy statements on each of the seven elements of management.

In addition to work on the guide, much progress has been made in establishing a training program directed at senior and middle managers. As well, a communication program for all staff is in place.

Annex 1: Financial Performance

During fiscal year 2003–04 Supplementary Estimates were obtained for additional operating funding to address workload issues.

The following financial tables apply to the Office of the Commissioner for Federal Judicial Affairs:

Table 1: Summary of Voted Appropriations

Table 2: Planned versus Actual Spending

Table 3: Historical Comparison of Departmental Planned versus Actual Spending

Table 4: Revenues

Table 5: Statutory Payments

Table 1: Summary of Voted Appropriations

Authorities for 2003–04

Financial Requirements by Authority (\$ millions)

	2003–04		
	Planned Spending	Total Authorities	Actual
Office of the Commissioner for Federal Judicial Affairs (FJA)			
Vote 20 — Operating Expenditures	5.2	7.9	7.5
Vote 25 — Canadian Judicial Council-Operating Expenditures	0.5	1.8	1.7
Statutory — Payments pursuant to the <i>Judges Act</i>	316.1	321.2	321.2
Statutory — Contributions to employee benefit plans	0.7	0.7	0.7
Total Department	322.5	331.6	331.1
Total Authorities are Main Estimates plus Supplementary Estimates plus Other Authorities.			

Additional funding for Vote 20 and Vote 25 was approved through the Supplementary Estimates process as a result of a Departmental Assessment which was approved in fiscal year 2002-2003.

The increased requirement for Statutory Payments pursuant to the *Judges Act* was as a result of an increased number of judges electing supernumerary status as well as an increase in the number of federally appointed judges.

Table 2: Planned versus Actual Spending

Comparison of Total Planned Spending to Actual Expenditures, 2003–04 by Business Line (\$ millions)

	2003–04		
	Planned Spending	Total Authorities	Actual
Office of the Commissioner for Federal Judicial Affairs			
FTEs	58	58	57
Operating	6.7	10.6	10.1
Capital	-	-	-
Grants and Contributions	316.1	321.2	321.2
Total Gross Expenditures	322.8	331.8	331.3
Less:			
Respendable Revenues*	0.3	0.2	0.2
Total Net Expenditures	322.5	331.6	331.1
Other Revenues and Expenditures			
Non-respendable Revenues**			
Cost of Services provided by other departments	.8	.8	.9
Net Cost of the Program	323.3	332.4	332.0

1. Operating includes contributions to employee benefit plans and minister's allowances.

* Formerly called Revenues Credited to the Vote.

** Formerly called Revenues Credited to the General Government Revenues (GGR).

Table 3: Historical Comparison of Departmental Planned versus Actual Spending (\$ millions)

Business Lines	Actual 2001–02	Actual 2002–03	2003–04		Actual
			Planned Spending	Total Authorities	
Federal Judicial Affairs	319.2	315.6	322.5	331.6	331.1
Total	319.2	315.6	322.5	331.6	331.1

Table 4: Revenues (\$ millions)

Business Lines	Actual 2001-02	Actual 2002-03	2003-04		Actual
			Planned Revenues	Total Authorities	
Respendable Revenues*					
Federal Judicial Affairs					
Office of the Umpire Service Fees	0.05	0.05	0.5	0.05	0.05
Human Rights Tribunal Service Fees	0.05	0	0	0	0
Administrative Arrangement with Canadian International Development Agency	0.105	0.100	0.100	0.084	0.084
JUDICOM Training Program	0.101	0.086	0.125	0.100	0.100
Total Respendable Revenues	0.306	0.236	0.275	0.234	0.234
Non-Respendable Revenues**					
Federal Judicial Affairs					
Judges' Contributions to Pension Fund	8.64	10.0	11.0	9.989	9.989
Total Non-Respendable Revenues	8.64	10.0	11.0	9.989	9.989
Total Revenues	8.946	10.236	11.275	10.223	10.223
* Respendable Revenues were formerly called Revenues Credited to the Vote.					
** Non-Respendable Revenues were formerly called Revenues credited to the General Government Revenues (GGR).					

* Respendable Revenues were formerly called Revenues Credited to the Vote.

** Non-Respendable Revenues were formerly called Revenues credited to the General Government Revenues (GGR).

Table 5: Statutory Payments (\$ millions)

Business Lines	Actual 2001-02	Actual 2002-03	2003-04		Actual
			Planned Spending	Total Authorities	
Federal Judicial Affairs					
Payments Pursuant to the <i>Judges Act</i>	311.6	305.1	316.1	321.2	321.2
Contributions to employee benefit plans	0.5	0.9	0.7	0.7	0.7
Total Statutory Payments	312.1	306.0	316.8	321.9	321.9

Annex 2: Special Travel Authorities

Judges are entitled to be reimbursed their travel expenses in accordance with Section 34 of the Judges Act, which states:

34.(1) Subject to this section and sections 36 to 39, a judge of a superior court who, for the purposes of performing any function or duty in that capacity, attends at any place other than that at which or in the immediate vicinity of which the judge is by law obliged to reside is entitled to be paid, as a travel allowance, moving or transportation expenses and the reasonable travel and other expenses incurred by the judge in so attending.

From an administrative standpoint, the intent of the Special Travel Authorities directive is followed. Judges are entitled to travel business class but they are encouraged to fly economy class and, in fact, most do. A guideline for the reimbursement of hotel accommodations and meals has been established. The maximum amount reimbursable for hotel accommodations is \$150.00 per night and the maximum amount reimbursable for meals is \$85.00 per day. In the event of special circumstances, judges will be reimbursed for expenses incurred in excess of these guidelines but this requires either prior notification or a letter explaining the special circumstances. The overall costs of travel provided to judges is comparable to those costs incurred under the authority of the Special Travel Authorities.

Annex 3: Other Information

Contacts for Further Information

Office of the Commissioner for Federal Judicial Affairs
99 Metcalfe Street, 8th Floor
Ottawa, Ontario K1A 1E3
Telephone: (613) 992-9175 Facsimile: (613) 995-5615

Web site: <http://http://www.fja.gc.ca/>

David Gourdeau, Commissioner
Phone: (613) 992-9175
E-mail: dgourdeau@fja.gc.ca

Suzanne Labbé, Deputy Commissioner
Phone: (613) 995-7438
E-mail: slabbe@fja.gc.ca

Listing of Statutory and Departmental Reports

Canadian Judicial Council Annual Report
Computer News for Judges
Federal Courts Reports
Federal Judicial Appointments Process — June 1999
Report and Recommendations of the 2000 Judicial Compensation and Benefits Commission

Legislation Administered by the Office of the Commissioner for Federal Judicial Affairs

The Minister has sole responsibility to Parliament for the following Act:

Judges Act (R.S. C. 1985, c.J-1,s.1.)

June 2001

Annexe 3 : Autres renseignements

Pour obtenir des renseignements supplémentaires

Bureau du Commissaire à la magistrature fédérale
99, rue Metcalfe, 8^e étage
Ottawa (Ontario)
K1A 1E3

Téléphone : (613) 992-9175 Téléc. : (613) 995-5615

Site web : <http://http://www.cmf.gc.ca/>

David Gourdeau - Commissaire

Téléphone : (613) 992-9175

Courriel : dgourdeau@cmf.gc.ca

Suzanne Labbé – Sous-commissaire

Téléphone (613) 995-7438

Courriel : slabbec@cmf.gc.ca

Liste des rapports prévus par la loi et des rapports du Bureau

Rapport annuel du Conseil canadien de la magistrature

Actualités informatiques pour la magistrature

Recueil des arrêts de la Cour fédérale

Processus de nomination des juges fédéraux – Juin 1999

Rapport et recommandations de la Commission sur les salaires et avantages sociaux des juges de
2000

Loi appliquée par le Bureau du Commissaire à la magistrature fédérale

Le ministre assume l'entière responsabilité de l'application de la loi suivante devant le
Parlement :

Loi sur les juges (L.R.C. 1985, ch. J-1, art. 1), Juin 2001

Annexe 2 : Politique spéciale sur les voyages

Les juges ont droit au remboursement de leurs frais de déplacement engagés conformément à l'article 34 de la *Loi sur les juges*, qui prévoit ceci :

34.(1) Sous réserve des autres dispositions du présent article et des articles 36 à 39, les juges d'une juridiction supérieure qui, dans le cadre de leurs fonctions judiciaires, doivent séjourner en dehors des limites où la loi les oblige à résider ont droit à une indemnité de déplacement pour leurs frais de transport et les frais de séjour et autres entraînés par la vacation.

Du point de vue administratif, nous respectons l'objet de la directive des autorisations spéciales de déplacement. Les juges ont le droit de voyager en classe affaires, mais ils sont encouragés à voyager en classe économique et, en fait, c'est ce que font la plupart d'entre eux. Nous avons élaboré une directive sur le remboursement des frais d'hébergement et de repas. Le maximum remboursable au titre de l'hébergement est de 150 \$ par nuit et, pour ce qui est des repas de 85 \$ par jour. Dans des circonstances particulières, nous remboursons aux juges des dépenses supérieures au montant prévu dans ces directives, sous réserve toutefois d'une notification préalable au Bureau, ou d'une lettre expliquant les circonstances particulières. L'ensemble des frais de déplacement alloués aux juges est comparable aux frais engagés dans le cadre des autorisations spéciales de déplacement.

Tableau 5 : Paiements législatifs (en millions de dollars)

2003-2004		2002-2003		2001-2002		Magistrature fédérale	
Paiements	Autorisations	Paiements	Paiements	Paiements	Paiements	Activités	
réels	totales	prévus	réels	réels	réels		
321,2	321,9	316,1	305,1	311,6	0,5	Paiements en vertu de la Loi sur les juges	312,1
0,7	0,7	0,7	0,9			Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	306,0
						Total des paiements législatifs	316,8
							321,9
							321,9

Tableau 3 : Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles (en millions de dollars)

2003-2004		2002-2003		2001-2002		2000-2001	
Activités	Dépenses réelles	Dépenses réelles	Dépenses réelles	Dépenses réelles	Dépenses réelles	Dépenses réelles	Dépenses réelles
Magistrature fédérale	331,6	322,5	315,6	319,2	319,2	319,2	319,2
Total	331,6	322,5	315,6	319,2	319,2	319,2	319,2

Tableau 4: Recettes (en millions de dollars)

Activités	Recettes réelles 2001-2002	Recettes réelles 2002-2003	Recettes prévues	Autorisations totales	Recettes réelles
Magistrature fédérale	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05
Frais de service du Bureau du juge-arbitre					
Frais de service du Tribunal des droits de la personne	0,08	0	0	0	0
Entente administrative avec l'Agence canadienne de développement international	0,105	0,100	0,100	0,084	0,084
Programme de formation JUDICOM	0,101	0,086	0,125	0,100	0,100
Total des recettes disponibles	0,306	0,236	0,275	0,234	0,234
Recettes non disponibles**					
Magistrature fédérale	8,64	10,0	11,0	9,989	9,989
Frais de service du Bureau du juge-arbitre					
Frais de service du Tribunal des droits de la personne	0,08	0	0	0	0
Entente administrative avec l'Agence canadienne de développement international	0,105	0,100	0,100	0,084	0,084
Programme de formation JUDICOM	0,101	0,086	0,125	0,100	0,100
Total des recettes disponibles	0,306	0,236	0,275	0,234	0,234
Recettes non disponibles**					
Magistrature fédérale	8,64	10,0	11,0	9,989	9,989
Contributions des juges pour les rentes					
Total des recettes non disponibles	8,64	10,0	11,0	9,989	9,989
Total des recettes	8,946	10,236946	11,275	10,223	10,223
* Recettes disponibles - anciennement « recettes affectées aux dépenses »					
** Recettes non disponibles - anciennement « recettes affectées au Trésor »					

Tableau 1 : Sommaire des crédits approuvés

Autorisations pour 2003-2004

Besoins financiers par autorisation (en millions de dollars)

2003-2004			
Bureau du Commissaire à la magistrature fédérale (CMF)	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Vote 20 — Dépenses de fonctionnement	5,2	7,9	7,5
Vote 25 — Dépenses de fonctionnement du Conseil canadien de la magistrature	0,5	1,8	1,7
Paiements aux termes de la Loi sur les juges	316,1	321,2	321,2
Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	0,7	0,7	0,7
Total pour le Bureau	322,5	331,6	331,1
Les autorisations totales sont la somme des montants du Budget principal des dépenses, des Budgets de dépenses supplémentaires et des autres autorisations.			

Suite à une évaluation du Bureau au cours de l'année financière 2002-2003, nous avons obtenu des crédits supplémentaires pour le Vote 20 et le Vote 25.

L'augmentation des besoins en matière de versements prévus en vertu de la Loi sur les juges résulte du fait qu'une augmentation de nombre de juges qui ont opté pour le statut de surnuméraires, augmentation de ce fait le nombre de nominations requises.

Tableau 2 : Dépenses prévues par opposition aux dépenses réelles

Comparaison des dépenses prévues et des dépenses réelles, 2003-2004, par activité (en millions de dollars)

2003-2004			
Bureau du Commissaire à la magistrature fédérale	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
ETP	58	58	57
Dépenses de fonctionnement	6,7	10,6	10,1
Dépenses en capital	-	-	-
Subventions et contributions	316,1	321,2	321,2
Total des dépenses brutes	322,8	331,8	331,3
Moins :			
Recettes disponibles*	0,3	0,2	0,2
Total des dépenses nettes	322,5	331,6	331,1
Autres recettes et dépenses			
Recettes non disponibles**			
Coût des services offerts par d'autres ministères	0,8	0,8	0,9
Coût net du programme	323,3	332,4	332,0
1. Les frais de fonctionnement comprennent les cotisations aux régimes d'avantages sociaux des employés et les indemnités du ministre.			
* Anciennement « recettes affectées aux dépenses ».			
** Anciennement « recettes affectées au Trésor ».			

Annexe 1 : Rendement financier

Pendant l'exercice financier 2003–2004, des crédits additionnels pour des fonds d'exploitation supplémentaires ont été obtenus pour financer l'augmentation de la charge de travail.

Les tableaux financiers suivants s'appliquent au Bureau du Commissaire à la magistrature :

- Tableau 1 : Sommaire des crédits approuvés
- Tableau 2 : Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles
- Tableau 3 : Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles
- Tableau 4 : Recettes
- Tableau 5 : Paiements législatifs

Modernisation de la fonction de contrôleur

Le CMF a rapidement procédé à la mise en œuvre de la phase II de la modernisation de la fonction de contrôleur, en mettant sur pied le Bureau de la gestion moderne en janvier 2002. De plus, nous avons pu passer rapidement de l'évaluation de la capacité au rapport d'évaluation de la capacité et ensuite au plan d'action.

Entre le 1^{er} avril 2003 et le 31 mars 2004, nous avons terminé les étapes suivantes :

- le guide de gestion moderne est prêt et a été affiché sur l'intranet;
- le plan d'action du projet mis sur pied pour accomplir les activités de modernisation de la gestion a été dressé;
- la direction a approuvé le plan d'action et le calendrier de réalisation.

C'est par l'entremise de ce guide que le CMF va établir, communiquer et documenter. Le guide sera aussi un outil important de formation et d'encadrement.

La rédaction du guide de gestion moderne est terminée. Le guide comprend :

- le message du Commissaire;
- une introduction qui présente le contexte, l'engagement, un survol de l'évaluation de la capacité, des objectifs d'amélioration, les liens avec les priorités de l'organisation (mission, vision et plan stratégique), ainsi qu'un survol du plan d'action;
- une description de l'approche du renouvellement de la gestion, qui indique le cadre utilisé et définit les sept éléments de gestion qui sont l'objet du guide;
- les principes directeurs liés à chacun des éléments de gestion;
- des énoncés de politique pour chacun des sept éléments de gestion.

En plus du guide, nous avons fait de grands progrès dans la mise en œuvre d'un programme de formation pour les cadres supérieurs et intermédiaires. De plus, nous avons un programme de communication à tout le personnel.

Résultat stratégique :

- Protéger et promouvoir l'indépendance et l'efficacité de la magistrature fédérale en fournissant toute la gamme des services de soutien administratifs en vertu de la Loi sur les juges.

Principaux partenaires :

Nos principaux partenaires dans la réalisation du résultat stratégique sont :

- Le Conseil canadien de la magistrature, organisation indépendante qui regroupe tous les juges en chef et les juges en chef adjoints au Canada. Le CCM a pour mandat de favoriser une meilleure administration de la justice au Canada et supervise la conduite professionnelle des juges (voir <http://www.cjc-ccm.gc.ca/francais/index.htm>).
- L'Institut national de la magistrature (INM), une organisation indépendante non gouvernementale qui agit comme institut de formation pour les membres de la magistrature fédérale et provinciale. Le CMF offre de la formation en informatique aux membres de la magistrature fédérale, en partenariat avec l'INM (www.inm.ca/index.html).
- L'Agence canadienne de développement international (ACDI), qui fournit les fonds nécessaires à la plupart des programmes de coopération internationale administrés par le CMF.

Le ministère de la Justice fournit aussi conseils et avis lorsqu'il s'agit de questions juridiques ou de l'interprétation des dispositions de la Loi sur les juges.

Objectifs clés et résultats généraux :

Voici les plans et stratégies clés évoqués dans le Rapport sur les plans et les priorités de 2003-2004 :

- le service aux clients;
- l'amélioration des systèmes et procédures ainsi que de la sécurité; et
- la mise en place de la nouvelle structure de notre organisation

Liens avec les programmes, les ressources et les résultats :**Service aux clients**

La formation des juges de nomination fédérale est une composante importante des services offerts aux juges. Le CMF offre deux types de formation aux juges, un programme de formation linguistique et un programme de formation de base sur les ordinateurs et une formation personnalisée en ce domaine. Ces programmes de formation ont été administrés pour un coût total de 3 115 139 \$.

Les juges ont présenté à peu près 400 demandes d'inscription pour les diverses activités de formation linguistique. Cinq cent trente juges ont reçu de la formation informatique sous une forme ou sous une autre au cours de 2003-2004.

Le Programme de consultation pour la magistrature est un programme d'aide aux employés prévu spécifiquement pour les juges. Ce programme est administré par le CMF et il fournit une aide à tous les juges et à leur famille. Comme il s'agit d'un programme confidentiel, il n'y a pas d'information sur l'utilisation individuelle. Toutefois, le CMF a reçu plusieurs témoignages quant à l'importance de ce programme pour les membres de la magistrature. Les dépenses totales affectées à ce programme étaient de 84 479 \$, dont 47 360 \$ ont été récupérées par l'entremise d'une entente de partage des coûts avec les gouvernements provinciaux.

Amélioration des systèmes, des procédures et de la sécurité

Un certain nombre de politiques et de procédures ont été mises en œuvre depuis un an. L'initiative de modernisation de la fonction de contrôleur a débouché sur l'élaboration du guide de la gestion moderne. Des mesures de sécurité ont été prises pour que les actuels systèmes d'information du CMF soient dotés de fonctions adéquates de sauvegarde et de reprise en cas de catastrophe.

Mise en place de la nouvelle structure de notre organisation

La restructuration de l'organisation se poursuit. Étant donné les délais de mise en œuvre du nouveau système de gestion de l'administration des juges, le CMF a décidé de revoir toutes ses méthodes administratives et a lancé le projet « Transformation » dans tout le Bureau.

annuel pour chacun de leurs juges. Le CMF continue à assurer ce service important pour les participants. De nombreux juges et des membres de leur famille ont utilisé le service, qui ne peut qu'améliorer leur santé et leur sécurité.

L'implantation du système de gestion de l'administration des juges, qui sert à gérer les renseignements sur les juges de nomination fédérale qui sont nécessaires sur le plan des ressources humaines et des finances, a été retardée. Nous sommes donc dépendants du système existant, qui tourne sur une ancienne plate-forme, pour laquelle il est difficile d'obtenir des mises à jour et du soutien technique. Ce système est pourtant essentiel au fonctionnement quotidien du Bureau. On s'attendait à ce que le nouveau système améliore grandement l'accessibilité de l'information en ligne, pour les juges comme pour les autres clients, mais ces retards ont nui à notre capacité d'améliorer les services en ligne.

Amélioration des systèmes, des procédures et de la sécurité

Un certain nombre de politiques et de procédures ont été mises en œuvre depuis quelques années au CMF. L'initiative de modernisation de la fonction de contrôle a débouché sur l'élaboration d'un guide de gestion moderne, qui présente un certain nombre de projets qu'il faut mener à bien d'ici quelques années pour aider le CMF à devenir une organisation moderne.

Des mesures de sécurité ont été prises pour que les actuels systèmes d'information du CMF soient assortis de fonctions de sauvegarde et de reprise en cas de catastrophe. La sécurité matérielle des bureaux du CMF a été améliorée et portée au niveau 2.

Mise en place de la nouvelle structure de notre organisation

La restructuration de l'organisation est toujours en cours. Étant donné le retard de la mise en œuvre du système de gestion de l'administration des juges, le CMF a décidé de réexaminer toutes les méthodes administratives et lancé le projet de transformation. Il a formé une équipe de supervision et recruté Conseils et Vérification Canada, qui le secondera dans cette tâche.

Le manque de ressources se fait toujours sentir, mais moins douloureusement toutefois que depuis quelques années. L'initiative de transformation aidera le CMF à déterminer l'affectation des ressources aux programmes associés aux priorités ministérielles.

Partie III : Les réalisations en matière de rendement

Voici les stratégies et résultats clés évoqués dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2003-2004* :

- le service aux clients;
- l'amélioration des systèmes et procédures ainsi que de la sécurité; et
- la mise en place de la nouvelle structure de notre organisation.

Rendement du Bureau

Service aux clients

La formation est une composante importante des services offerts aux juges par le CMF.

Au cours de 2003-2004, le programme de formation en informatique des juges, amorcé en avril 2000 suite à une résolution du Conseil canadien de la magistrature, a offert plus de 2 644 heures de formation dans la plupart des grands centres du Canada. Plus de 530 juges de nomination fédérale ont reçu cette formation et, à ce jour, 703 juges bénéficient d'un plan de formation individuel. Ces séances de formation portaient sur le Réseau électronique pour la magistrature informatisé (REMI), qui fait partie du programme de formation de JUDICOM, certaines séances portant sur les connaissances de base en informatique et offrant une formation plus personnalisée.

Le nombre d'inscriptions des juges de nomination fédérale au REMI était de 884 à la fin de mars 2004. Selon ces dernières données, il apparaît que 84 p. 100 de tous les juges de nomination fédérale sont maintenant membres de REMI. Ce système est utilisé par les juges pour communiquer avec leurs collègues et il leur accorde un appui dans l'exercice de leurs fonctions judiciaires.

Le Programme de formation linguistique des juges permet à notre Bureau de continuer à offrir des cours spécialement conçus à l'intention des juges canadiens, notamment en matière de terminologie juridique, ainsi qu'en français ou en anglais (langue seconde). En 2003-2004, les activités principales étaient constituées de deux séances d'immersion de 2,5 jours dans les régions, de cours privés et d'aide pédagogique aux juges qui participent au programme de révision des motifs de jugement rédigés dans leur langue seconde. Les diverses activités de formation ont suscité à peu près 400 inscriptions. Une analyse des besoins de la clientèle a été réalisée et un plan opérationnel a été conçu afin d'offrir des cours intensifs à des groupes dans les régions au cours de la prochaine année financière. Toutes ces activités ont été réalisées sans augmentation du budget approuvé.

Le Programme de consultation pour la magistrature est un programme conjoint fédéral/provincial mis à la disposition de tous les juges canadiens et de leur famille, les provinces versant un droit

l'engagement du Canada vis-à-vis leur règlement est renforcé. Parmi les changements globaux auxquels le gouvernement du Canada fait face en prenant des initiatives qui concernent toutes les instances gouvernementales, on trouve une plus grande préoccupation pour la sécurité. Les autres priorités clés du gouvernement, comme le développement et le renforcement de l'infrastructure d'information du gouvernement, la coopération internationale, l'engagement renouvelé de protéger et de promouvoir les deux langues officielles du Canada, ainsi qu'un engagement portant sur la fonction de contrôleur moderne et sur l'équilibre budgétaire vont continuer à avoir un impact sur notre Bureau à l'avenir.

Parmi les autres facteurs qui ont un impact sur le CMF, on trouve les demandes de services des juges provinciaux, qui désirent obtenir les mêmes services que ceux qui sont présentement fournis aux juges de nomination fédérale et à d'autres acteurs clés du judiciaire, ainsi qu'un grand nombre de possibilités de partenariats judiciaires, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du Canada. Les nouvelles priorités et l'augmentation des demandes vont continuer à exercer une plus grande pression sur le CMF pour qu'il améliore son rendement, qu'il fournisse de nouveaux services encore plus rapidement et qu'il améliore le soutien actuel à ses clients.

Les gestionnaires supérieurs sont unanimes à souligner le professionnalisme et le travail remarquable des employés du Bureau, tout en réalisant qu'on peut améliorer les outils offerts au personnel ainsi que l'environnement de travail nécessaire pour obtenir un rendement optimal. Un tel environnement suppose une direction solide fondée sur une communication interne efficace et bilingue, des responsabilités et des attentes clairement exprimées, des programmes de formation pour le personnel et la gestion, ainsi que la participation des employés dans les décisions qui ont un impact sur leur travail ainsi que sur l'avenir de l'organisation.

Le retard pris dans la conception du système de gestion de l'administration des juges rend le CMF vulnérable à tout problème touchant le matériel et les logiciels existants. L'Étude des services ministériels et administratifs récemment annoncée par le Secrétariat du Conseil du Trésor pourrait retarder en outre l'achèvement de l'initiative de transformation. Or, tout retard substantiel dans la mise en œuvre des solutions recommandées risque de placer l'organisation dans une situation délicate en cas de difficulté avec les systèmes existants.

d'analyser la rentabilité de la mise en oeuvre des solutions proposées à nos problèmes d'infrastructure.

La Cour fédérale d'appel du Canada, la Cour fédérale, la Cour canadienne de l'impôt et le Conseil canadien de la magistrature

La Cour d'appel fédérale, Cour fédérale et la Cour canadienne de l'impôt sont impliquées depuis un bon moment dans un processus visant la fusion des services administratifs de ces cours et la nomination d'un nouvel administrateur. Dans le cadre de ce processus, la *Loi sur la Cour fédérale*, la *Loi sur la Cour canadienne de l'impôt* et la *Loi sur les juges* ont été modifiées pour supprimer le lien entre ces cours et le CMF. Le processus est maintenant à l'étape de mise en oeuvre de la fusion. À partir de juillet 2003, les questions budgétaires liées à l'administration de ces cours sont placées sous la responsabilité du nouvel administrateur.

En 2000, le Conseil canadien de la magistrature (CCM) a créé un Comité spécial sur les orientations futures, dont le mandat était d'examiner les structures et procédés du CCM pour vérifier si ce dernier est encore pertinent et efficace. Résultat : un rapport publié en 2002 sous le titre *La voie à suivre*, qui décrit l'examen de chaque système et procédure en vigueur au CCM à la lumière des obligations et possibilités futures, surtout dans les domaines de la communication et du perfectionnement professionnel.

Le Comité a conclu que bon nombre des structures et méthodes en place servent toujours très efficacement la cause de la justice, à quelques petites améliorations près. Ses recommandations étaient :

- de créer des comités plus actifs et plus efficaces au Conseil;
- d'accroître le leadership et d'élargir le rôle de surveillance du Comité exécutif du Conseil;
- d'accroître la participation de juges qui ne sont pas membres du Conseil.

La voie à suivre (2002) est considérée comme la feuille de route du CCM. La principale tâche de l'exercice 2003-2004 est de donner suite aux recommandations du Comité spécial sur les orientations futures, par exemple en obtenant de nouvelles ressources du Parlement, en engageant du personnel supplémentaire et en dressant des plans de travail ambitieux. Grâce à ce qui s'est fait en 2003-2004, le Conseil est maintenant bien placé pour l'exercice 2004-2005 et prêt à entreprendre une gamme d'activités nouvelles pour servir la justice au Canada.

Questions et défis d'actualité

Le CMF est conscient que ses activités se placent dans le cadre d'une économie mondiale complexe et dépendante de la technologie, où les besoins imprévus et les contraintes sont une réalité quotidienne et où le gouvernement établit les priorités nationales pour la gestion et l'imputabilité.

Depuis le 11 septembre 2001, le monde a dû faire face à des défis importants qu'on aurait mal imaginé auparavant. Bien que plusieurs des questions soulevées ne soient pas nouvelles,

Activités clés à l'appui du résultat stratégique

Palements effectués en vertu de la Loi sur les juges

Mille quarante-neuf juges en fonction et 683 juges à la retraite ou bénéficiaires survivants ont reçu en temps opportun les versements exacts auxquels ils ont droit en vertu de la partie I de la *Loi sur les juges*. Ceci comprend les activités liées aux nominations. En 2003-2004, 32 juges ont pris leur retraite et 55 nouveaux juges ont été nommés. De plus, il y a eu 75 autres nominations, parmi lesquelles on trouve les nominations à la Cour d'appel de la Cour martiale, au Tribunal de la concurrence, à la Commission d'appel des pensions, ainsi que les nominations des juges suppléants ou des juges chargés de remplacer les juges en congé d'études. Parmi les autres activités on trouve les transferts, les promotions, le déplacement de juges vers un nouveau lieu et l'option de devenir surmunéraires. (Étant donné la longueur du service exigé des membres de la magistrature et afin de leur fournir une alternative à la retraite, la *Loi sur les juges* autorise les juges de nomination fédérale qui ont au moins 65 ans et au moins 15 ans de service, ou qui ont atteint l'âge de 70 ans et sont en fonction depuis au moins 10 ans, l'option de devenir surmunéraires. Les juges qui exercent cette option doivent être disponibles pour se décharger des fonctions judiciaires que leur confie le juge en chef de leur cour. À toutes fins utiles, les juges surmunéraires sont des juges puînés de la cour et ils ont droit aux mêmes traitements, allocations et indemnités que tout autre juge.)

Le CMF répond aussi à un grand nombre de questions en provenance des juges en fonction et retraités, ainsi que de leurs bénéficiaires survivants. Trois séminaires de retraite ont été offerts pour fournir aux juges les renseignements pertinents quant à leurs droits. Il y a eu 45 nouveaux bénéficiaires de rentes. Finalement, quatre juges en exercice et 18 juges à la retraite sont décédés. Le Commissaire a participé à des réunions dans toutes les juridictions au Canada, réunions au cours desquelles les juges ont déclaré être entièrement satisfaits des services fournis. Le Bureau n'a reçu que très peu de plaintes au cours de l'année financière. Les plaintes reçues ont été traitées aussi efficacement que possible.

Le CMF est sur un terrain solide en affirmant que les juges en fonction et retraités, ainsi que leurs bénéficiaires survivants, reçoivent les sommes auxquelles ils ont droit de façon exacte et à temps.

Activités administratives du CMF

Le CMF procède actuellement à une mise à niveau du système de gestion de l'administration des juges, ce qui comprend les systèmes informatiques qui gèrent les renseignements financiers et personnels qui portent sur les juges. Ces changements s'imposent du fait que les logiciels actuels ne bénéficient plus du soutien de l'entreprise qui les a conçus. Ce changement nous donne l'occasion d'aller plus loin dans la recherche d'efficacités par l'utilisation de la technologie. Le projet original a été lancé en 2001, puis interrompu étant donné la difficulté du fournisseur à livrer un système en état de marche. Le CMF a alors décidé d'entreprendre une « initiative de transformation » et de revoir toutes ses méthodes administratives. L'objectif principal est

Structure de l'organisation

Le Commissaire à la magistrature fédérale est secondé par une sous-commissaire, qui est responsable des services intégrés et de la formation linguistique. Du CMF relèvent également la Secrétaire des nominations à la magistrature (responsable de la gestion du processus des nominations au nom du Commissaire), l'arétiste en chef, responsable des *Recueils des arrêts de la Cour fédérale*, ainsi que le directeur exécutif et avocat général du Conseil canadien de la magistrature, responsable de la gestion du bureau du Conseil.

Résultat stratégique

Le BCMF ne vise qu'un seul résultat stratégique : protéger l'indépendance du pouvoir judiciaire fédéral et promouvoir son efficacité, en lui offrant un soutien administratif complet en vertu de la *Loi sur les juges*.

Ces services comprennent trois composantes distinctes, qui sont financées à même trois sources distinctes. La loi prévoit les fonds requis pour effectuer les versements prévus par la *Loi sur les juges* (traitements, indemnités, rentes et indemnités aux bénéficiaires survivants des juges). Deux crédits distincts portent sur les activités administratives du Bureau du Commissaire et sur les activités administratives du Conseil canadien de la magistrature.

Conformément à la *Loi sur les juges*, la Cour d'appel fédérale, Cour fédérale et la Cour canadienne de l'impôt administrent toutes un budget qui leur est voté par le Parlement. En août 2003, le lien entre le Commissaire et la gestion de la Cour fédérale du Canada et de la Cour canadienne de l'impôt a été supprimé, suite à la création d'un poste d'administrateur des tribunaux fédéraux du Canada.

Priorités stratégiques

L'activité du Bureau du Commissaire à la magistrature fédérale est alignée sur les priorités stratégiques suivantes :

- le service aux clients;
- l'amélioration des systèmes et procédures ainsi que de la sécurité; et
- la mise en place de la nouvelle structure de notre organisation.

Le CMF s'occupe également du développement professionnel de la magistrature fédérale. Le CMF offre des programmes d'enseignement de l'anglais et du français, tant aux juges de nomination fédérale qu'à ceux de nomination provinciale. Ces programmes ont pour objectif d'améliorer l'usage de la seconde langue officielle des juges à divers niveaux de compétence, dans le cadre judiciaire et juridique. Les cours offerts à des groupes dans diverses parties du Canada sont suivis de cours privés.

Le CMF a aussi la responsabilité, à la demande du ministre de la Justice, de tout autre service relatif aux affaires relevant en droit de celui-ci, en vue d'assurer le bon fonctionnement de l'appareil judiciaire canadien. Le CMF a mis sur pied un réseau informatique confidentiel à l'usage exclusif des juges de nomination fédérale, réseau dont il assure l'entretien. Des séances de formation se tiennent à travers le Canada. Avec l'appui de l'Institut national de la magistrature, le CMF donne aussi aux juges une formation individuelle en informatique.

Le CMF encourage la coopération internationale et facilite la participation des membres de la magistrature canadienne. L'Agence canadienne de développement international (ACDI) a mandaté le CMF pour mener deux projets de réforme de l'appareil judiciaire en Russie et en Éthiopie.

Résultats pour les Canadiens et les Canadiennes

Il y a 1049 juges de nomination fédérale au Canada, qui siègent aux cours supérieures des provinces et des territoires, ainsi qu'aux cours spécialisées comme la Cour fédérale d'appel, la Cour fédérale du Canada et la Cour canadienne de l'impôt. Ces cours jouent un rôle essentiel dans la protection des droits des citoyens et ils garantissent le respect par le gouvernement des règles de droit et de justice. Le CMF veille à l'indépendance judiciaire et offre une formation linguistique et informatique destinée à relever la compétence des juges.

Le CMF publie les *Recueils des arrêts de la Cour fédérale*, qui sont les comptes rendus officiels et bilingues des arrêts et extraits d'arrêts jugés suffisamment importants pour justifier leur publication à l'intention d'un public informé.

Le CMF veille à en outre à la rapidité et à l'efficacité des nominations. Ainsi, le Secrétaire a reçu et traité 485 candidatures et organisé 58 réunions de comités consultatifs. Ces derniers ont évalué au total 484 candidatures, dont les résultats ont été certifiés par la Secrétaire des nominations à la magistrature et présentés au ministre. La promotion des principes d'indépendance judiciaire ainsi que de l'efficacité et de la transparence du système judiciaire à l'échelle internationale permet enfin de protéger les intérêts du Canada à l'étranger et donne d'ailleurs plus de visibilité à notre pays aux tribunes internationales.

Partie II : Le contexte

Aperçu de l'organisation

Mandat/mission

Le Bureau du Commissaire à la magistrature fédérale (CMF) a été créé en 1978, suite à une modification de la *Loi sur les juges*. L'objectif visé est de protéger l'indépendance des juges de nomination fédérale et d'assurer leur autonomie par rapport aux services administratifs du ministère de la Justice. Le Bureau doit promouvoir une meilleure administration de la justice et il concentre ses efforts sur la mise à la disposition de la magistrature fédérale d'un solide soutien administratif.

En collaboration avec ses principaux partenaires, soit le Conseil canadien de la magistrature et l'Institut national de la magistrature, le CMF continue de promouvoir l'amélioration de l'administration de la justice. Ces institutions assurent le maintien d'une distance entre le gouvernement et l'appareil judiciaire, dans des domaines comme l'administration de la justice, la surveillance de la conduite des juges, la formation continue des juges ainsi que la coordination et les communications entre les membres de la magistrature.

Résultats pour les Canadiens et les Canadiennes

La Constitution canadienne prévoit que le pouvoir judiciaire n'est pas soumis au pouvoir exécutif ou au pouvoir législatif. L'indépendance du judiciaire a pour objectif d'assurer que les juges prennent leurs décisions en se fondant uniquement sur les faits et le droit, sans qu'aucune pression ne soit exercée sur eux. Une fois nommé, un juge peut siéger jusqu'à l'âge de la retraite, qui est de 75 ans pour les juges de nomination fédérale. Les juges doivent aussi être rémunérés correctement et de telle manière qu'ils ne trouvent pas dans une situation de dépendance ou l'objet de pressions. Au Canada, les gouvernements ne peuvent modifier les traitements et les indemnités des juges, ou les démettre de leurs fonctions, sans d'abord suivre une procédure appropriée et indépendante.

Compétence

Le CMF est responsable de l'administration de la partie I de la *Loi sur les juges*, en versant aux juges de la Cour d'appel fédérale, la Cour fédérale et de la Cour canadienne de l'impôt, de même qu'aux juges de nomination fédérale des cours supérieures des provinces et des territoires, leurs traitements, indemnités, rentes, pensions viagères et indemnités aux survivants bénéficiaires, en application de la *Loi sur les juges*. Le bureau est aussi responsable de la préparation des présentations budgétaires, la prestation de services administratifs en vue de satisfaire aux exigences du Conseil canadien de la magistrature.

C'est au CMF qu'il incombe de gérer le processus des nominations à la magistrature fédérale au nom du ministre de la Justice. Le Secréariat des nominations à la magistrature du CMF offre son soutien administratif aux seize comités consultatifs, lesquels représentent les dix provinces et les trois territoires et sont formés de 166 membres nommés par le ministre pour évaluer toutes les candidatures de manière indépendante. Le CMF est également responsable de la publication des

Partie I : Le message du Commissaire

J'ai le plaisir de déposer le rapport sur le rendement du Bureau du Commissaire à la magistrature fédérale pour l'exercice terminé le 31 mars 2004.

Les modifications, effectives le 1^{er} juillet 2003, apportées à la législation ont débouché sur la nomination d'un nouvel administrateur en chef pour la Cour d'appel fédérale, la Cour fédérale et la Cour canadienne de l'impôt.

La restructuration de notre organisation se poursuit. On s'attend à ce que les changements apportés à la prestation des services allègent et assouplissent l'organisation, tout en la rendant plus efficace. Suivant l'initiative gouvernementale, le Bureau s'emploie par ailleurs à moderniser son système de gestion administrative de base et, partant, la fonction de contrôleur.

Nous nous efforçons toujours d'offrir un soutien optimal aux activités de la magistrature fédérale, dans le respect de trois priorités : le service aux clients, l'amélioration des systèmes et procédures ainsi que de la sécurité; et la mise en place de la nouvelle structure de notre organisation. Ces priorités sont partie intégrante de notre énoncé de mission et se reflètent dans les résultats stratégiques et les stratégies d'évaluation du rendement du Bureau.



David Gourdeau,
Commissaire à la magistrature fédérale


Table des matières

Partie I : Le message du Commissaire.....	1
Partie II : Le contexte.....	2
Aperçu de l'organisation.....	2
Mandat/mission.....	2
Compétence.....	2
Structure de l'organisation.....	4
Résultat stratégique.....	4
Priorités stratégiques.....	4
Activités clés à l'appui du résultat stratégique.....	5
Paielements effectués en vertu de la <i>Loi sur les juges</i>	5
Activités administratives du CMF.....	5
La Cour fédérale d'appel du Canada, la Cour fédérale, la Cour canadienne de l'impôt et le Conseil canadien de la magistrature.....	6
Questions et défis d'actualité.....	6
Partie III : Les réalisations en matière de rendement.....	8
Rendement du Bureau.....	8
Service aux clients.....	8
Amélioration des systèmes, des procédures et de la sécurité.....	9
Mise en place de la nouvelle structure de notre organisation.....	9
Annexe 1 : Rendement financier.....	13
Annexe 2 : Politique spéciale sur les voyages.....	17
Annexe 3 : Autres renseignements.....	19
Pour obtenir des renseignements supplémentaires.....	19
Liste des rapports prévus par la loi et des rapports du Bureau.....	19
Loi appliquée par le Bureau du Commissaire à la magistrature fédérale.....	19

Bureau du Commissaire à la magistrature fédérale

Rapport sur le rendement

pour la période
se terminant
le 31 mars 2004


L'honorable Irwin Cotler, c.p., député,
Ministre de la Justice et
Procureur général du Canada

Avant-propos

Au printemps 2000, la présidente du Conseil du Trésor a déposé au Parlement le document intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*. Ce document expose clairement les mesures qu'entend prendre le gouvernement pour améliorer et moderniser les pratiques de gestion des ministères et organismes fédéraux.

L'approche utilisée par le gouvernement pour offrir ses programmes et services aux Canadiens et aux Canadiennes se fonde sur quatre engagements clés en matière de gestion. Tout d'abord, les ministères et les organismes doivent reconnaître que leur raison d'être est de servir la population canadienne et que tous leurs programmes, services et activités doivent donc être « axés sur les citoyens ». Deuxièmement, le gouvernement du Canada s'engage à gérer ses activités conformément aux valeurs les plus élevées de la fonction publique. Troisièmement, dépendre de façon judicieuse, c'est dépenser avec sagesse dans les secteurs qui importent le plus aux Canadiens et aux Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du Canada entend mettre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire sur les impacts et les effets des programmes.

Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats, par l'entremise des ministères, au Parlement et aux citoyens. Les ministères et les organismes sont invités à rédiger leurs rapports en appliquant les principes pour l'établissement des rapports publics sur le rendement énoncés (voir le *Guide pour la préparation des rapports ministériels sur le rendement 2004* : http://www.tbs-sct.gc.ca/ma/dpr/03-04/guidance/table-of-contents_f.asp). Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats - soit les avantages dévolus aux Canadiens et aux Canadiennes et à la société canadienne - et il doit refléter ce que l'organisation a pu contribuer à ces résultats. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte ainsi que décrire les risques et les défis auxquels le ministère a été exposé en répondant aux attentes sur le rendement. Le rapport doit aussi souligner les réalisations obtenues en partenariat avec d'autres organisations gouvernementales et non-gouvernementales. Et comme il est nécessaire de dépendre judicieusement, il doit exposer les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Par l'intermédiaire des rapports sur le rendement, les ministères et organismes visent à répondre au besoin croissant d'information des parlementaires, des Canadiens et des Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les parlementaires et les autres lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer la qualité de ces rapports. Nous invitons donc tous les lecteurs à évaluer le rapport sur le rendement d'une institution gouvernementale en se fondant sur les principes établis et à lui fournir des commentaires en vue du prochain cycle de planification et de rendement.

Le présent rapport peut être consulté sur le Site web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante : <http://www.tbs-sct.gc.ca/ma/dpr/dprf.asp>

Les observations ou les questions peuvent être adressées à :

Direction de la gestion axée sur les résultats
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) K1A 0R5
OU à : tma-mtr@tbs-sct.gc.ca

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commentant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le Rapport sur les plans et les priorités fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le Rapport sur le rendement met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2004

Ce document est disponible en médias substitués sur demande.

Ce document est disponible sur le site Web du SCT à l'adresse suivante : www.tbs-sct.gc.ca.

En vente au Canada chez votre librairie local ou par la poste auprès des
Éditions du gouvernement du Canada – TPSSGC

Ottawa, Canada K1A 0S9

No de catalogue BT31-4/59-2004
ISBN 0-660-62664-0



Bureau du Commissaire à la magistrature fédérale

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2004

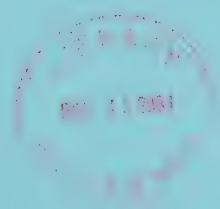


Commissioner
Proclamation

Office of the Commissioner of Official Languages

Performance Report

For the period ending
March 31, 2004



Canada

ESTIMATES

The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament.

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The *Report on Plans and Priorities* provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The *Departmental Performance Report* provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring *Report on Plans and Priorities*.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of funds.

©Minister of Public Works and Government Services Canada — 2004

This document is available in multiple formats upon request.

This document is available on the TBS Web site at the following address: www.tbs-sct.gc.ca.

Available in Canada through your local bookseller or by mail from
Canadian Government Publishing — PWGSC
Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-4/60-2004
ISBN 0-660-62665-9

Foreword

In the spring of 2000, the President of the Treasury Board tabled in Parliament the document "Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada". This document sets a clear agenda for improving and modernising management practices in federal departments and agencies.

Four key management commitments form the basis for this vision of how the Government will deliver their services and benefits to Canadians. In this vision, departments and agencies recognise that they exist to serve Canadians and that a "citizen focus" shapes all activities, programs and services. This vision commits the Government of Canada to manage its business by the highest public service values. Responsible spending means spending wisely on the things that matter to Canadians. And finally, this vision sets a clear focus on results – the impact and effects of programs.

Departmental performance reports play a key role in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting results to Parliament and citizens on behalf of ministers. Departments and agencies are encouraged to prepare their reports following principles for effective performance reporting (provided in the *Guide to Preparing the 2004 Departmental Performance Report*: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/03-04/guidance/table-of-contents_e.asp). Based on these principles, an effective report provides a coherent and balanced picture of performance that is brief and to the point. It focuses on outcomes - benefits to Canadians and Canadian society - and describes the contribution the organisation has made toward those outcomes. It sets the department's performance in context, associates performance with earlier commitments, explains any changes, and discusses risks and challenges faced by the organisation in delivering on these commitments. Achievements realised in partnership with other governmental and non-governmental organisations are also discussed. Supporting the need for responsible spending, it links resources to results. Finally, the report is credible because it substantiates the performance information with appropriate methodologies and relevant data.

In performance reports, departments and agencies strive to respond to the ongoing and evolving information needs of parliamentarians and Canadians. The input of parliamentarians and other readers can do much to improve these reports over time. The reader is encouraged to assess the performance reports of organisations according to the established principles, and provide comments to departments and agencies to help them improve in their next planning and reporting cycle.

This report is accessible from the Treasury Board of Canada Secretariat Internet site:
<http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dpre.asp>

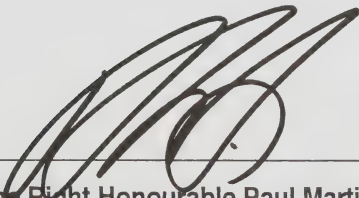
Comments or questions can be directed to:

Results-based Management Directorate
Treasury Board of Canada Secretariat
L'Esplanade Laurier
Ottawa, Ontario K1A 0R5
OR at: rma-mrr@tbs-sct.gc.ca



**Office of the
Commissioner of Official Languages**

**Performance Report
For the period ending
March 31, 2004**



**The Right Honourable Paul Martin
Prime Minister of Canada**

TABLE OF CONTENTS

SECTION I: Messages	2
Commissioner's message	2
Management representation statement	3
SECTION II: Performance Summary	4
SECTION III: Context	7
SECTION IV: Responses to Parliament and Performance	10
SECTION V: Financial Performance	22
SECTION VI: Additional Information	39
Evaluation	39
Studies and reports	40
News releases	41
Contact information for headquarters and regional offices	42

SECTION I - MESSAGES

Commissioner's message



I am pleased to be presenting to Parliament the Performance Report of the Office of the Commissioner of Official Languages (hereinafter referred to as "OCOL") for the period ending March 31, 2004. I am honoured to be serving as Commissioner of Official Languages in this the fifth year of my mandate.

As an officer of Parliament, it is my duty to make all decisions and to take all measures to ensuring recognition of the equality of status and use of each of the official languages and compliance with the spirit and letter of the *Official Languages Act* (the *Act*).

In my 2003-2004 Report on Plans and Priorities, with the support of OCOL, I identified three strategic orientations:

1. ensure the equality of English and French within the organizations subject to the *Act*;
2. enhance the vitality of the official language communities in Canada; and
3. promote the equality of English and French as a fundamental value of Canadian society.

As described in this report, these strategic orientations have been the focus of our efforts.

I invite you to read this report, which sets out our achievements. I would also like to express my appreciation to all OCOL staff. Their dedication and commitment to quality continues a long tradition of service to Canadians.

A handwritten signature in cursive script, reading "Dyane Adam".

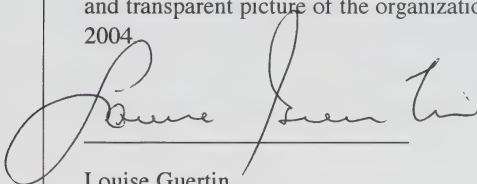
Dyane Adam

Management representation statement

Management representation statement

I submit, for tabling in Parliament, the 2003-2004 Performance Report for the Office of the Commissioner of Official Languages.

This report has been prepared based on the reporting principles and other requirements in the *2003-2004 Departmental Performance Reports Preparation Guide* and represents, to the best of my knowledge, a comprehensive, balanced, and transparent picture of the organization's performance for fiscal year 2003-2004.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Louise Guertin', is written over a horizontal line.

Louise Guertin
Director General, Corporate Services Branch
August 27, 2004

SECTION II - PERFORMANCE SUMMARY

The Commissioner of Official Languages reports directly to Parliament. Her mandate is conferred on her by section 56 of the *Official Languages Act* (the *Act*). It is her duty to:

“... take all actions and measures within the authority of the Commissioner with a view to ensuring recognition of the status of each of the official languages and compliance with the spirit and intent of this Act in the administration of the affairs of federal institutions, including any of their activities relating to the advancement of English and French in Canadian society.”

The Commissioner’s mandate is therefore to take all necessary measures, within her authority, to attain the three major objectives of the *Act*, which are:

- the equality of English and French in Parliament, within the Government of Canada, the federal administration and institutions subject to the *Act*;
- the development and vitality of official language minority communities in Canada; and
- the equal status of English and French in Canadian society.

OCOL’s performance is measured partly through the organizational changes and behaviours it fosters in institutions subject to the *Act*, which contribute to the advancement of the equality of English and French in Canadian society. These results are often the product of continuous efforts and activities of OCOL.

In the *2003–2004 Report on Plans and Priorities* (RPP), OCOL established three strategic orientations—see Section I, Commissioner’s message.

Progress and performance with regard to the RPP commitments

As Canada’s linguistic ombudsman, the Commissioner receives and reviews complaints and, if required, investigates and makes necessary recommendations. These investigations enable the Commissioner to propose solutions to problems and work with federal institutions towards achieving lasting results. OCOL presented the results of 927 investigations on language of service and 120 on language of work to complainants and the organizations involved. More than 80 per cent of complaints were determined to be founded, and in most cases they resulted in improvements in applying the *Act*.

Linguistic duality is a fundamental value for Canadians and one of Canada’s valuable asset. The Commissioner, with the support of OCOL, is determined to protect and promote English and French everywhere in Canada. OCOL intensified its efforts in the area of promotion and education by increasing its number of contacts with the media and the public at large, to heighten their awareness of the benefits and importance of linguistic duality. As part of these efforts, OCOL organized a national symposium on official languages in partnership with Canadian Parents for French, Intergovernmental

Affairs and Canadian Heritage. In addition, some significant achievements have been made with regard to the protection of linguistic rights and the equality of both official languages within Canadian society. Nevertheless, the activities undertaken (investigations, studies, audits) have highlighted that there are still major challenges that must be met in order to fully attain the objectives of the *Act*.

OCOL initiated several studies on major issues affecting the linguistic rights of Canadians, such as services provided by federal institutions and language of work.

OCOL also reinstated its audit function. This represents additional opportunities to report to Parliament on the language performance of federal institutions and other organizations subject to the *Act*. OCOL's first audit initiative concerned service to the public at Canada Post Corporation's bilingual postal outlets. In this audit, completed in March 2004, the Commissioner made 14 recommendations to the Corporation. In February 2004, OCOL undertook its second audit, this time involving Community Futures Development Corporations and Community Business Development Corporations. This audit, which deals with Part IV and Part VII of the *Act*, regarding the provision of services to the public and the enhancement of the vitality of Canada's English-speaking and French-speaking minorities, involves four federal institutions: Industry Canada (FedNor), the Atlantic Canada Opportunities Agency, Canada Economic Development for Quebec Regions, and Western Economic Diversification Canada.

OCOL continued to support the development of official language minority communities, and continues to encourage all institutions subject to the *Act* and other interested parties to take into account the needs of official language minority communities whenever policies and programs are established and implemented.

OCOL also intensified its liaison role over the past year. It plays this role between federal institutions, communities and the various levels of government across Canada. The liaison activity is essential to intervene on priority issues for official language communities, and to facilitate communication of these communities' needs and expectations.

The Commissioner also places great importance on integrity and transparency in her functions and her duty to be accountable to the Canadian Parliament and the people of Canada. She works in close cooperation with both official languages committees of Parliament and is called upon to appear each year to discuss the budget for the expenses and activities of the OCOL. As these activities affect those undertaken by other organizations to benefit Canada, OCOL's stringent management practices must be effective and efficient to meet the expectations of the Canadian public.

Recommendations of the House of Commons Standing Committee on Official Languages

In response to the Committee's first recommendation which was to ascertain to what degree the Government of Canada complies with the *Act* when providing health services to certain groups or communities, OCOL commissioned a survey on which it plans to report in early 2005. The survey covers all institutions providing health care directly to communities.

The Committee also recommended that the Commissioner organize a national forum to explore the best options for strengthening the legal basis of health services to linguistic minorities. The question raised by the Committee is one of numerous questions examined by a pan-Canadian roundtable convened by the Commissioner to define the challenges facing current structures, and also to identify the changes and improvements to be considered in order to advance the equal status of English and French. Other consultations will take place over the coming year. The Commissioner will then determine whether an additional consultation on health is needed, and if so, what form it could take.

In addition, the Commissioner and OCOL shared their experience and expertise with representatives of foreign countries that wish to adapt Canada's linguistic model to their national context.

Section IV of this Report, Responses to Parliament and Performance, pages 10 to 21, contains additional information on OCOL's performance for fiscal year 2003–2004.

SECTION III - CONTEXT

As an officer of Parliament and agent of change, the Commissioner plays several roles in promoting the *Act* and implementing its provisions, protects the language rights of Canadians and promotes linguistic duality and bilingualism in Canada.

The Commissioner ensures that the three key objectives of the *Act* are achieved and takes all necessary measures in that regard. Those objectives are:

- the equality of English and French in Parliament, within the Government of Canada, the federal administration and institutions subject to the *Act*;
- the development and vitality of official language minority communities in Canada; and
- the equal status of English and French in Canadian society.

More specifically, the Commissioner plays the following six roles:

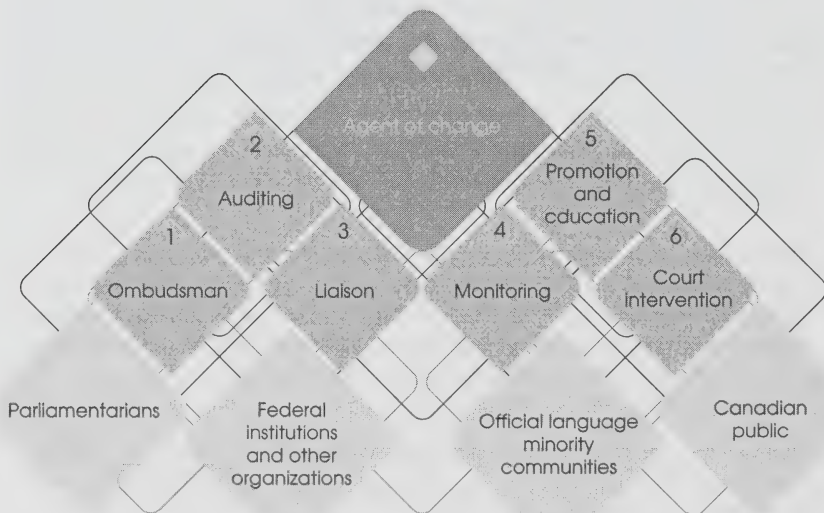
1. **Ombudsman role:** The Commissioner receives and reviews complaints and, if required, investigates and makes necessary recommendations. In this role, she also conducts investigations on her own initiative as she deems advisable.
2. **Auditing role:** The Commissioner plays a proactive role by conducting audits to measure compliance with the requirements of the *Act* and proposes recommendations relating to the existing management framework within organizations.
3. **Liaison role:** With support from the regional offices and liaison officers, the Commissioner works with federal institutions and other organizations, various levels of government and official language minority communities throughout the country. Through that interchange, she gains a better understanding of the needs and concerns of linguistic communities, makes relevant recommendations and intervenes judiciously in major official language issues.
4. **Monitoring role:** The Commissioner acts preventively by intervening at the stage where laws, regulations and policies are developed so as to ensure that language rights remain a primary concern of leaders.
5. **Promotion and education role:** The Commissioner heightens Canadians' awareness of the benefits of linguistic duality, works together with community organizations, takes appropriate action to have organizations subject to the *Act* give official languages and linguistic communities the attention they deserve, and contributes toward the development and enhancement of the vitality of official language minority communities. This role consists of conducting research, studies and public

awareness activities. She delivers speeches and participates in conferences and workshops to inform all Canadians of the status and importance of the official languages.

6. **Court intervention role:** The Commissioner aids in advancing Canadians' language rights by seeking leave to intervene, when appropriate, in adjudicative proceedings relating to the status or use of English or French to ensure that linguistic rights are respected.

The chart below illustrates the interaction between the Commissioner's six roles as an agent of change with her four main groups of stakeholders (Parliamentarians, federal institutions and other organizations subject to the *Act*, official language minority communities and the Canadian public).

Commissioner's roles as an agent of change



OCOL supports the Commissioner in her duties as an officer of Parliament. More specifically, OCOL:

- ensures that federal institutions and other organizations subject to the *Act* administer their affairs according to the spirit and the letter of the *Act* by reviewing their strategic orientations in matters of official languages, measuring their results and working with them to achieve those results;
- receives and investigates complaints;
- conducts audits, studies, research and analysis to gain a better understanding of changes in the status and use of English and French in Canada;
- monitors the advancement of English and French within the federal administration and Canadian society; and
- contributes to the development and vitality of official language minority communities.

SECTION IV - RESPONSES TO PARLIAMENT

In its report on access to health care for the official language minority communities, the House of Commons Standing Committee on Official Languages made two recommendations to the Commissioner.

In its first recommendation, the Committee called on the Commissioner to investigate the extent to which the Government of Canada is complying with the *Act* when providing health care to certain groups or communities. OCOL launched an investigation into this matter and expects to table a report in early 2005. The investigation covers all organizations that are direct health care providers, namely Health Canada, the Royal Canadian Mounted Police, National Defence, Indian and Northern Affairs Canada, as well as the Department of Veterans Affairs.

In its second recommendation, the Committee called on the Commissioner to organize a national forum in order to examine the best options for strengthening the legal basis of health services to linguistic minorities. OCOL convened a pan-Canadian roundtable on federal language rights legislation to define the issues arising from the current legislation, including those relating to the delivery of health care to linguistic minorities, and to identify the changes and improvements that should be considered in order to move towards the equality of English and French. This meeting brought together experts such as community leaders, lawyers, and researchers. The work done by this group should enable the Commissioner to comply in part with the Committee's recommendation. Additional consultations will take place over the coming year to examine this very complex issue in greater depth. The Commissioner will then determine whether additional consultations specifically on health care are needed and, if they are, what form these could take.

PERFORMANCE

STRATEGIC OUTCOME

The Office of the Commissioner of Official Languages will encourage government institutions subject to the *Act* to respect the equality of English and French and to promote both official languages in Canadian society.

OCOL's performance can be measured by the specific objectives it had set for itself in order to achieve each of its strategic orientations. The efforts made by the Commissioner and by OCOL and the results attained with regard to each strategic orientation follow.

Strategic Orientation 1: Ensure the equality of English and French within the organizations subject to the *Official Languages Act*.

Investigations and recommendations

OCOL presented the results of 927 investigations on language of service and 120 on language of work to complainants and the organizations involved. OCOL's interventions with federal institutions and other organizations are carried out to ensure that they meet their obligations with regard to official languages. More than 80 per cent of complaints were determined to be founded and, within certain institutions involved, they resulted in improvements to the provision of services in both official languages and the emergence of an organizational culture that better reflects linguistic duality.

In March 2004, OCOL published the sociolinguistics study Walking the Talk: Language of Work in the Federal Public Service. This study confirmed that French is still underutilized as a language of work in the National Capital Region which is designated bilingual. The Commissioner presented ten recommendations on language of work to deputy heads, the Clerk of the Privy Council, the Public Service Human Resources Management Agency of Canada, and the Canada School of Public Service. She recommended that they show stronger leadership in this area and strengthen the institutional capacity of the federal government, communicate regularly in both official languages, and demonstrate through concrete actions their support for linguistic duality. In this manner, they will foster an organizational culture that respects Canada's linguistic duality and the language rights of their employees.

The government took action on most of the recommendations contained in OCOL's study French on the Internet: Key to the Canadian Identity and the Knowledge Economy in which the Commissioner outlined current issues concerning the use of French on the Internet, concluding that much more work remained to be done in that area. As recommended, Canadian Heritage coordinated the implementation of a governance framework and an interdepartmental working group made up of the seven institutions examined as part of the study: Foreign Affairs and International Trade Canada, Canadian

International Development Agency, Public Service Human Resources Management Agency of Canada - Official Languages Branch, Communications Canada, Industry Canada, Canadian Heritage, and Public Works and Government Services Canada. A number of bodies had to be created for the purpose of implementing the recommendations, with a view to providing the necessary structures for the various measures to be taken and consequently new partnerships with a number of key players were also created. Various projects have already been completed and others are in progress. These resulted in the development of a critical mass of Canadian content on the Internet, the deployment of language industries, and Canada's foreign policy.

The entire issue surrounding the broadcast of parliamentary debates on the Cable Public Affairs Channel (CPAC) has also advanced. After receiving complaints, the Commissioner had recommended that the House of Commons ensure that its work and debates broadcast by third parties (in this case CPAC) be transmitted to the public in both official languages. A ruling by the Federal Court, before which the Commissioner intervened, confirmed that the House of Commons does have obligations with regard to official languages and that it must respect the language rights of the public in broadcasting the work and debates of Parliament. In December 2003, the Federal Court of Appeal dismissed the appeal of the House of Commons in respect of this ruling on the grounds that this issue was moot. Indeed, in August 2003, the government had asked that the Canadian Radio-television and Telecommunications Commission require that most cable operators broadcast CPAC on two separate channels, one in English and one in French. Consequently, 97 per cent of cable customers in Canada are now served in their preferred official language. The Commissioner continues to ensure that the House of Commons fulfills its language obligations.

In response to the recommendations put forward by the Commissioner in her Annual Report 2002-2003, and further to the meetings she had with heads of institutions, various organizations made commitments or carried out specific projects to improve the quality of their services and to promote linguistic duality in the Public Service. For example:

- In November 2003, Treasury Board announced important changes to the government's official languages policies, specifically its policies on language of work and human resources management.
- In the fall of 2003, the Public Service Commission began a review of the exemptions allowed under the *Official Languages Exclusion Approval Order* to ensure that the application of this order does not lead to circumvention of the *Act*.
- The Canadian Centre for Management Development conducted a study, entitled French to Follow?: Revitalizing Official Languages in the Workplace, on the use of the two official languages in the workplace, which resulted in barriers being identified, including lack of awareness by employees of their rights and obligations with regard to official languages, the holding of information sessions and meetings

in one language only, unilingual supervisors and senior managers, and the absence of leadership.

- The Public Service Human Resources Management Agency of Canada conducted a study to identify the factors that lead Anglophones with a CBC proficiency level in their second language to use French in the workplace after they return from language training.
- Fisheries and Oceans Canada signed its first cooperation agreement with OCOL in January 2004. This attests to the Department's willingness to resolve complaints. As well, the Department adopted an accountability framework to make managers aware of their responsibilities with regard to the implementation of the Official Languages Program and of the various tools they can use to assess the situation in each area of responsibility.
- The Canadian Air Transport Security Authority included a language clause in its contracts with providers of air traffic control services and has made strides in terms of using bilingual signage more extensively.
- Environment Canada agreed with the nine recommendations made by the Commissioner regarding language of work, and employees confirmed that the situation with regard to official languages had improved.

Liaison

OCOL's regional offices are working with the federal regional councils to organize conferences, meetings, roundtables, and workshops for the purpose of informing organizations of the provisions of the *Act*, to encourage them to provide better quality service to Canadians, and to change the organizational culture within the Public Service. In November 2003, OCOL took part, along with the federal councils in Western Canada, in holding Forum 4-2-1, in which more than one hundred officials from the federal Public Service, provincial public services, and communities from the four western provinces took part. The first meeting of its kind ever held in the West, the Forum mobilized the principal stakeholders in order to spur a change in culture and develop a strategic plan for official languages for the coming years.

OCOL worked with key leaders and managers in the federal government with a view to increasing the number of Anglophones in the Federal Public Service in Quebec. The Official Languages Committee of the Quebec Federal Council, in conjunction with the Public Service Commission, developed projects to recruit Anglophones in Quebec. In addition, the Council's Middle Managers Network set up a network of Anglophone middle managers. The Council's Official Languages Committee joined forces with Treasury Board in conducting a study to identify potential barriers to the recruiting of Anglophones by the Federal Public Service in Quebec.

Auditing

OCOL restored its auditing function. The audits OCOL conducts serve to assess how institutions fulfill their obligations with regard to official languages and to make recommendations accordingly. The first of these was conducted at Canada Post, concerning the provision of service to the public in bilingual postal outlets. The Commissioner made several recommendations aimed at improving the provision of services in the two official languages. Canada Post must, among other things:

- raise the level of bilingualism required for its staff from minimal to intermediate;
- provide better support to postal franchise operators so that they can adequately meet their linguistic obligations;
- come to an agreement with the unions in order to staff bilingual positions in its urban offices on an imperative basis (Canada Post already does this in rural areas); and
- make managers' performance in the area of language of service a component of the annual appraisal process.

The Corporation undertook to implement most of the Commissioner's recommendations including the strengthening of its monitoring mechanisms.

In February 2004, OCOL also began its second audit, this time aimed at Community Futures Development Corporations and Community Business Development Corporations. This audit, which deals with Part IV and Part VII of the *Act*, that concern the provision of services to the public and the enhancement of the vitality of Canada's English-speaking and French-speaking minorities, involves four federal institutions: Industry Canada (FedNor), the Atlantic Canada Opportunities Agency, Canada Economic Development for Quebec Regions and Western Economic Diversification Canada.

Monitoring

The Commissioner appeared before the House of Commons and Senate Committees on Official Languages and wrote to a number of parliamentarians and administrators, and met with key federal ministers responsible for official languages. The Commissioner also wrote to the Prime Minister of Canada and met with members of his cabinet upon their being appointed, in December 2003, to make them aware of the need to exercise political leadership in implementing her various recommendations on the advancement of the equality of status of the two official languages and urged them to follow through on the commitments set out in the Government of Canada's *Action Plan for Official Languages*. As well, the Commissioner increased her number of interventions with key political and administrative players to ensure that the government's management accountability framework not only be applied at all levels within the federal government and to all lines of government business, but also take account of official languages.

In giving Royal Assent to the *Public Service Modernization Act* in November 2003, Parliament adopted some of the recommendations made by the Commissioner during the debate surrounding Bill C-25. This law provides for the creation of the Canada School of Public Service which, among other things, is responsible for language training. The government made second-language training an integral part of the training and development provided to managers and staff. The concept of linguistic duality was added to the preamble to the *Public Service Employment Act* as a guiding principle. The government also committed to having the Privy Council Office and the Governor in Council ensure that the new Public Service Staffing Tribunal has the requisite bilingual capacity to provide adequate services to both language groups in their preferred official language, although this is not entrenched in the *Act*. The Commissioner maintains close ties with those with responsibility in this regard in order to ensure full compliance with these principles.

The Commissioner worked with heads of Transport Canada to take steps so that any legislation governing the activities of Air Canada, once its restructuring is complete, respects the rights of the traveling public and of the carrier's employees with regard to official languages.

Strategic Orientation 2: Enhance the vitality of the official language communities in Canada.

This strategic orientation is very much in keeping with the government's commitment outlined in the Speech from the Throne of February 2004:

“Linguistic duality is at the heart of our identity.

It is our image in the world. It opens doors for us.

The Government will nurture this asset, which benefits all Canadians.

It will ensure that minority language communities have the tools that enable their members to fully contribute to the development of Canadian society.”

Under Part VII of the *Act*, the federal government committed to enhance the vitality of the English and French linguistic minority communities in Canada and supporting and assisting their development, and to foster the full recognition and use of both English and French in Canadian society. This year, the Commissioner intervened at various levels to ensure that this commitment is carried out.

The Commissioner appeared before a number of parliamentary committees with regard to bills S-11 and S-4 to support the initiative to clarify the legal scope of Part VII of the *Act* and the obligations of federal institutions. Federal institutions are responsible to act on the government's commitment with regard to the advancement of Canada's two official languages and the development of official language communities. In March 2004, the Senate unanimously passed Bill S-4. This bill was then sent to the House of Commons but died on the order paper with the dissolution of Parliament.

As well, the Commissioner was granted intervenor status before the Court in two proceedings relating to Part VII of the *Act*, namely *Forum des maires de la péninsule acadienne v. Canada* (Food Inspection Agency) (Federal Court of Appeal) and *Raïche v. Canada* (Attorney General) (electoral boundaries in New Brunswick) (Federal Court). These two proceedings followed from investigations carried out by the Commissioner, with respect to which she concluded that the federal institutions in question had not taken sufficient account of the impact their decision would have on the development and vitality of the official language minority community. In *Forum des maires*, the Federal Court also sided with the complainant, on September 8, 2003, basing itself in part on the conclusions contained in the Commissioner's investigation report. However, the Attorney General of Canada appealed this decision before the Federal Court of Appeal, and the Commissioner presented arguments on the scope of Part VII of the *Act*.

Health

OCOL played a role in achieving progress in the health sector. The Commissioner stressed to key players at the various levels of government the importance of concluding agreements containing special measures to provide health services adapted to official language minority communities across Canada. The House of Commons Standing Committee on Official Languages heard a number of experts on this matter and tabled its report in October 2003, which reinforced the views expressed by the Commissioner, the Commission on the Future of Health Care in Canada, and the Standing Senate Committee on Social Affairs, Science and Technology. Further to the recommendations made by the Commissioner, in March 2004, the Canadian Institutes of Health Research held a workshop attended by stakeholders from English-speaking and French-speaking minority communities in the field of health to assess the needs and deficiencies in research with a view to facilitating access to health care. The concrete achievements in health care flowing from the *Action Plan for Official Languages* include the creation of the Official Language Community Development Bureau by Health Canada and the conclusion of agreements by the *Consortium national de formation en santé* to provide training to more than 1,000 health professionals by 2008. As well, *Santé en français* set up 17 regional health networks that will provide planning with respect to health services for Francophones. These measures have already led to concrete results in various regions of the country, both in Anglophone and Francophone minority communities.

Immigration

OCOL also helped to bring about improvements in the area of immigration. The Commissioner recommended to the government to increase the number of Francophone immigrants in communities and to facilitate their full economic and social integration. This recommendation resulted in the creation, in November 2003, of the Citizenship and Immigration Canada-Francophone Communities Steering Committee, on which OCOL sits as an observer. The Committee developed a strategic framework to carry out the government's commitment set out in its *Action Plan for Official Languages* to increase

the proportion of French-speaking immigrants who settle outside Quebec from 3.1 per cent to 4.4 per cent by 2008. Action is already being taken to increase the capacity of Francophone and Acadian communities to receive new French-speaking immigrants and to provide for these immigrants' economic, social, and cultural integration into Canadian society and the receiving community. The purpose of these measures is to:

- identify source countries for Francophone immigration at which more extensive government efforts should be directed;
- organize targeted recruitment missions in conjunction with Francophone communities, the provinces, and the Department;
- reduce processing times for Francophone applicants who meet labour-market needs;
- develop information tools on official language minority communities, and promote these communities in source countries; and
- maintain training programs for visa officers to make them aware of the issues relating to Francophone immigration.

OCOL will monitor progress in this regard at all levels, through its role as observer on the steering committee made up of representatives from Citizenship and Immigration Canada and from Francophone and Acadian communities.

Following an investigation conducted by OCOL on access to language tests, which showed that the limited availability of French-language tests can have a negative impact on the number of French-speaking immigrants in Canada, Citizenship and Immigration Canada implemented corrective measures to provide equitable access to both the English-language test and the French-language test. French-language tests are now available in 74 countries, up from 55 countries in the summer of 2003. The *Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris*, the organization responsible for these tests, is currently negotiating with 27 other countries so that they can offer these tests as well.

Federal-provincial agreements concerning would-be immigrants to Manitoba, Saskatchewan, New Brunswick, and Nova Scotia now contain a clause providing for the participation of minority communities in matters relating to the promotion, as well as to the recruitment and integration of new immigrants whose first language is the minority language.

In December 2003, a new research centre on immigration in Atlantic Canada was inaugurated. One of the centre's priorities is research on Francophone immigration in official language minority communities.

Justice

Progress was also made in the area of justice. In April 2003, OCOL, together with Justice Canada and the Canadian Centre for Management Development, held a symposium entitled *Access to Justice in Both Official Languages: English and French in Federal Tribunals*. The purpose of this symposium was to look at the issues relating to the language obligations arising from sections 16 to 20 of the *Act*. The presidents of some 20 federal tribunals then created a working group, in which OCOL took part as an observer, to follow up on the outcomes from the symposium. OCOL also took part in the working group created by the Government of Manitoba to improve French-language services within its legal system. Since then, the Government of Manitoba has been gradually introducing legal services in the French-language, and OCOL is providing support by following up with Justice Canada. OCOL also took part in the conference on access to justice in French in British Columbia, organized by the *Association des juristes d'expression française* in that province as part of an event called *Journée de droit*. The purpose of this event was to assess the current situation and examine future prospects with regard to access to justice in French.

Education

In matters concerning education, Saskatchewan's post-secondary academic environment was enriched. Concerted efforts by the community, sustained by the Commissioner, lead to the signing of a funding agreement between the Government of Canada, the Government of Saskatchewan and the University of Regina for the University's French Institute project. This funding will ensure the viability of the French Institute which, by virtue of its active role in the community, constitutes an important cornerstone in the development of Saskatchewan's Francophone community.

The legal interventions of the Commissioner in the area of education rights have also met with success. In November 2003, a ruling of the Supreme Court of Canada in the matter of *Doucet-Boudreau v. Nova Scotia (Ministry of Education)*, in which the Commissioner intervened, confirmed the Commissioner's position that the courts have the right to review the execution of court orders issued against governments that do not respect constitutional rights in matters of education guaranteed under section 23 of the *Canadian Charter of Rights and Freedoms*. The Commissioner also intervened before the Supreme Court of Canada in two cases concerning the conditions for admission to English schools in Quebec. In the *Casimir* case, parents contested the validity of section 73 of Quebec's *Charter of the French Language* which requires that a child have received the "major part" of his or her schooling in the language of the minority. The Commissioner maintained that the criterion concerning the "major part" of the schooling received was at variance with section 23 of the *Canadian Charter*, since it does not take into account in its application the interests of the child, those of his or her family, and those of Quebec's Anglophone community.

In the matter of *Gosselin et al.*, Quebec French-speaking parents claimed that the *Charter of the French Language* is discriminatory due to the fact that it does not allow them to choose to enroll their children in English-language schools. The Commissioner pointed out that the position of the appellants - in favour of non-restrictive free access to Anglophone minority schools - would mean for all intents and purposes that Anglophone minority schools would become immersion schools. Such a situation would compromise the fulfillment of the objective of section 23 of the *Canadian Charter*, that is the enhancement of the vitality of the official language minority communities.

Economy

The economic strength of an official language minority community is a direct measure of its capacity for self-development and enrichment. It is from this perspective that the Commissioner has become involved with issues of an economic nature in various regions of the country.

In recent years, the *Centre d'avancement et de leadership en développement économique communautaire de la Huronie* has complained that Industry Canada does not provide adequate consultation services in French. An OCOL investigation carried out in 2001 confirmed this problem and concluded that the Department had violated section 41 of the *Act*. In 2003, OCOL conducted a follow-up which showed that the Department was still not responding adequately to the Commissioner's recommendations, despite certain efforts in this regard.

The Commissioner also intervened in the Lower North Shore region of Quebec which has suffered a serious economic crisis since the imposition of a moratorium on cod fishing and the prohibition of snow crab fishing in the region. The fishers of Old Fort-Blanc Sablon filed a complaint with the Commissioner to the effect that the government's decisions had a negative impact on the vitality of the English-speaking community of the region. The Commissioner asked the Ministers of Fisheries and Oceans Canada and of Human Resources Development Canada, as well as the Secretary of State responsible for the Canada Economic Development for Quebec Regions, to take into account the particular needs of this community in developing support strategies for the communities affected by this crisis.

Strategic Orientation 3: Promote the equality of English and French as a fundamental value of Canadian society.

The learning of the two official languages by young Canadians was one of OCOL's key promotion activities this year. In order to promote one of the federal government's objectives, to double by 2013 the number of young bilingual Canadians, OCOL held the Symposium on Official Languages: Vision and Challenges in the 21st Century, in partnership with Canadian Parents for French, Intergovernmental Affairs, and Canadian Heritage in March 2004. This symposium led to the creation of networks and the mobilization of several key players, who made concrete commitments. The governments

of Alberta and Ontario helped enrich these exchanges by delegating official representation. Alberta's Minister of Learning announced that legislation would be enacted to make the learning of a second language mandatory in order that students possess an intermediate level of knowledge by grade twelve. Ontario's Minister of Culture and Minister responsible for Francophone Affairs informed participants that she had undertaken a worthwhile initiative in cooperation with her Quebec counterpart in order that Ontario join La Francophonie. Some one hundred participants from various fields shared their visions, had the opportunity to learn from the successes and experiences of others, and identified strategies and ways to achieve the objective of doubling the number of young bilingual Canadians. The key players in the implementation of Canada's linguistic duality, namely in the areas of education, business and economics, arts, culture and sport, can draw inspiration from the Symposium report to develop strategies. The Commissioner can continue to support her partners and decision makers in developing a common strategy and promoting the sectors likely to mobilize all parts of Canadian society. The federal Minister responsible for Official Languages has undertaken to put in place a practical action plan so that consultation groups from the provinces and territories can define their particular needs and make the necessary recommendations accordingly. National and regional consultations were immediately undertaken in this regard.

The Commissioner recommended to the federal Minister responsible for Official Languages to take all measures within his authority to have the national capital declared officially bilingual. In November 2003, she also wrote to the Premier of Ontario and to the Minister of Culture and Minister responsible for Francophone Affairs to urge them to take advantage of the 400th anniversary of the first French settlement in America, in 2004, to issue an official statement in this regard. This request was favourably received by the Minister, as expressed in her reply to the Commissioner.

To promote Canadian linguistic duality, OCOL also increased its interaction with the public. The Commissioner gave some 30 speeches on official languages and 145 interviews. OCOL responded to a total of 284 requests from the media and to 994 general enquiries, as compared to 516 in the previous fiscal year.

OCOL published studies on official languages in the Canadian sport system, the leases of tenants in federal buildings located in the National Capital Region, and linguistic duality in advertising and commercial sponsorships:

- Follow-Up: Official Languages in the Canadian Sport System (June 2003). This study sets out the measures taken by Sport Canada towards fulfilling its obligations with regard to official languages, further to the recommendations put forward by the Commissioner in a report published in 2000 and the comments pertaining to the institution's deficiencies contained in OCOL's annual report from last year.

-
- For Rent: In Search of Bilingual Services from Businesses in NCR Federal Buildings (March 2004). This special study includes 13 recommendations addressed to various bodies, including the National Capital Commission, Public Works and Government Services Canada, and Canadian Heritage, which have agreed to implement the recommendations. These recommendations aim to ensure that language clauses are included in leases, that merchants are informed of their obligations, that suitable monitoring mechanisms are introduced, and that support services for translation and terminology are provided to merchants.
 - Linguistic Duality in Commercial Advertising and Sponsorships (September 2003). The Commissioner formulated guidelines to assist federal institutions and other organizations subject to the *Act* in adhering to the commitment by the Government of Canada to “fostering the full recognition and use of both English and French in Canadian society” (section 41) by promoting Canada’s linguistic duality through advertisements and sponsorship messages placed in their publications.

Canada’s policies and practices with regard to promoting our country’s linguistic duality are a source of inspiration for other countries, who seek OCOL’s support in this area. OCOL’s experience and expertise serve to promote Canadian language management abroad. In this regard, the Commissioner held one of the vice-chair positions, until October 2003, with the *Association des ombudsmans et médiateurs de la francophonie*. As well, the Commissioner gave a speech on the importance of governments showing leadership and making the necessary tools available for the implementation of language policy as part of a symposium held in November 2003 by the *Réseau international du français dans le monde*, an organization of the *Agence internationale de la francophonie*. As well, OCOL hosted a South African delegation in September 2003 and offered possible internships for its representatives to enhance their understanding of the Canadian approach to language matters and allow them to apply these learnings to their situation. OCOL also worked with Sri Lanka on a study on the capacity of that country’s Official Languages Commission and the department responsible for implementing language policy.

SECTION V - FINANCIAL PERFORMANCE

Overview of the Use of Parliamentary Appropriations

Since 2001-2002 additional resources have allowed OCOL to create a Parliamentary Relations Unit, to raise it's profile in the regions by working more closely with communities and federal institutions, to restore it's language audit function, and to plan for a new Legal and Social Research and Analysis Unit.

In 2003-2004, OCOL used \$18.2 million (\$16.7 million in 2002-2003) of the \$18.8 million authorized by Parliament. \$18.3 had been voted in OCOL's initial main budget and the organization received \$0.5 in supplementary appropriations during the year.

Like federal departments and agencies, OCOL may, subject to the approval of Parliament, carry forward up to 5 percent of its operating budget to the next fiscal year (based on program expenditures in the Main Estimates). OCOL has requested permission to carry forward \$725,381 to fiscal year 2004-2005.

OCOL places great importance on the real and perceived integrity and transparency of the Commissioner's role and duty to report to Parliament. Starting in 2003-2004, the financial statements of the Office of the Commissioner of Official Languages will be reviewed annually by the Office of the Auditor General.

Overview of the Use of Full-time Equivalents

OCOL used 146 full-time equivalents (FTEs) in 2003-2004, representing 88% percent of the authorized budget of 162 FTEs.

Table 1 – Summary of Voted Appropriations

Table 1 details the way Parliament votes resources including voted appropriations and statutory authorities and details the actual usage of those resources.

Financial requirements by Authority (thousands of dollars)

Vote	2003-2004			
	Total Main Estimates	Total Planned Spending	Total Authorities*	Total Actual Spending
Office of the Commissioner of Official Languages				
25 Program Expenditures	16,225.0	16,225.0	16,993.5	16,454.7
(S) Crown Assets Surplus	0.0	0.0	2.3	0.0
(S) Contributions to Employee Benefit Plans	2,045.0	2,045.0	1,757.7	1,757.7
Total for OCOL	18,270.0	18,270.0	18,753.5	18,212.4

*Total authorities correspond to the Main Estimates plus all Supplementary Estimates and other authorities.

Table 2 – Comparison of Total Planned to Actual Spending

Table 2 details resources used by business lines in comparison to the resources voted by Parliament in Table 1.

Departmental Planned versus Actual Spending by Business Line (\$ thousands except FTEs)

Business Lines	FTE*	Operating**	Capital	Grants and Contributions	Total Gross Expenditures	Less: Responsible Revenues	Total Net Expenditures
Complaints and Investigations							
(Main Estimates)	67.5	5,989.0	-	-	5,989.0	-	5,989.0
(Total Planned spending)	67.5	5,989.0	-	-	5,989.0	-	5,989.0
(Total authorities)	67.5	6,004.2	-	-	6,004.2	-	6,004.2
(Total Actual Spending)	68.0	6,392.8	-	-	6,392.8	-	6,392.8
Information, Research and Analysis							
(Main Estimates)	53.0	6,892.0	-	-	6,892.0	-	6,892.0
(Total Planned spending)	53.0	6,892.0	-	-	6,892.0	-	6,892.0
(Total authorities)	53.0	6,402.9	-	-	6,402.9	-	6,402.9
(Total Actual Spending)	40.0	5,880.2	-	-	5,880.2	-	5,880.2
Corporate Services							
(Main Estimates)	41.5	5,389.0	-	-	5,389.0	-	5,389.0
(Total Planned spending)	41.5	5,389.0	-	-	5,389.0	-	5,389.0
(Total authorities)	41.5	6,346.4	-	-	6,346.4	-	6,346.4
(Total Actual Spending)	38.0	5,939.4	-	-	5,939.4	-	5,939.4
Total							
(Main Estimates)	162.0	18,270.0	-	-	18,270.0	-	18,270.0
(Total Planned spending)	162.0	18,270.0	-	-	18,270.0	-	18,270.0
(Total authorities)	162.0	18,753.5	-	-	18,753.5	-	18,753.5
(Total Actual Spending)	146.0	18,212.4	-	-	18,212.4	-	18,212.4
Cost of services provided by other departments							
(Total Planned spending)							2,026.0
(Total authorities)							2,653.0
(Total Actual Spending)							2,653.0
Net Cost of the Program							
(Total Planned spending)							20,296.0
(Total authorities)							21,406.5
(Total Actual Spending)							20,865.4

* Full-time equivalents

** Includes contributions to employee benefit plans

Table 3 - Historical Comparison Total Planned Spending to Actual Spending by Business Lines

Table 3 provides an historical perspective on how resources are used by the Office for the Commissioner of Official Languages.

(thousands of dollars)

Business Lines	Actual 2001-2002	Actual 2002-2003	2003-2004			
			Total Main Estimates	Total Planned Spending	Total Authorities	Total Actual Spending
Complaints and Investigations	4,621.5	4,798.0	5,989.0	5,989.0	6,004.2	6,392.8
Information, Research and Analysis	4,071.4	4,263.2	6,892.0	6,892.0	6,402.9	5,880.2
Corporate Services*	6,171.9	7,623.8	5,389.0	5,389.0	6,346.4	5,939.4
Total	14,864.8	16,685.0	18,270.0	18,270.0	18,753.5	18,212.4

* In 2001-2002 and 2002-2003, the total cost of contributions to employee benefit plans was included in the Corporate Services Business line. In 2003-2004, the contributions to employee benefit plans has been allocated to all three business lines.

**Table 4 – Travel and Hospitality Expenses
for the Commissioner of Official Languages**

April 1, 2003 to March 31, 2004 (in dollars)

International travel	14,216
Travel within Canada	17,950
Travel	32,166
Hospitality	2,515

OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

Management Responsibility for Financial Statements

Responsibility for the integrity and objectivity of the accompanying financial statements of the Office of the Commissioner of Official Languages for the year ended March 31, 2004 and all information contained in this report rests with the Office's management.

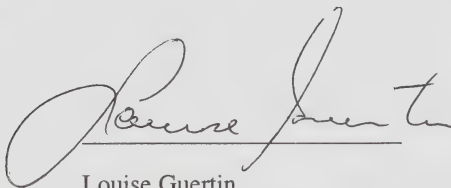
These financial statements have been prepared by management in accordance with Canadian generally accepted accounting principles, using management's best estimates and judgements where appropriate. These statements should be read within the context of the significant accounting policies set out in Note 2.

Management has developed and maintains financial and management controls and practices, and information systems, designed to provide reasonable assurance that the Office's assets are safeguarded and controlled, resources are managed economically and efficiently in the attainment of corporate objectives, and that transactions are in accordance with the *Financial Administration Act* and regulations as well as the Office's policies and statutory requirements.

The Auditor General of Canada conducts an independent audit and expresses an opinion on the accompanying financial statements.



Dyane Adam
Commissioner of Official Languages



Louise Guertin
Senior Financial Officer
Director General Corporate Services

Ottawa, Canada
August 27, 2004



AUDITOR'S REPORT

To the Speaker of the House of Commons and the Speaker of the Senate

I have audited the statement of financial position of the Office of the Commissioner of Official Languages as at 31 March 2004 and the statements of operations, accumulated deficit, and cash flows for the year then ended. These financial statements are the responsibility of the Office's management. My responsibility is to express an opinion on these financial statements based on my audit.

I conducted my audit in accordance with Canadian generally accepted auditing standards. Those standards require that I plan and perform an audit to obtain reasonable assurance whether the financial statements are free of material misstatement. An audit includes examining, on a test basis, evidence supporting the amounts and disclosures in the financial statements. An audit also includes assessing the accounting principles used and significant estimates made by management, as well as evaluating the overall financial statement presentation.

In my opinion, these financial statements present fairly, in all material respects, the financial position of the Office as at 31 March 2004 and the results of its operations and its cash flows for the year then ended in accordance with Canadian generally accepted accounting principles.

Further, in my opinion, the transactions of the Office that have come to my notice during my audit of the financial statements have, in all significant respects, been in accordance with the *Financial Administration Act* and regulations and the *Official Languages Act*.

Sheila Fraser, FCA
Auditor General of Canada

Ottawa, Canada
27 August 2004

OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

Statement of Financial Position as at 31 March

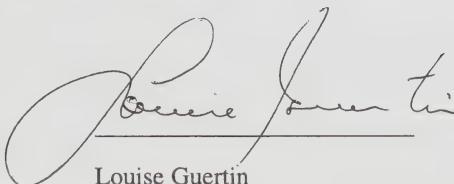
	2004	2003
Assets		
Financial assets		
Cash	\$ 3,275	\$ 2,575
Due from the Consolidated Revenue Fund	2,127,035	1,735,174
Accounts receivable	395,219	501,455
	2,525,529	2,239,204
Capital assets (Note 4)	2,063,864	2,327,625
Total assets	\$ 4,589,393	\$ 4,566,829
Liabilities and Accumulated Deficit		
Current liabilities		
Accounts payable and accrued liabilities		
Federal government departments and agencies	\$ 263,707	\$ 224,175
Other accounts payable	1,823,665	1,593,729
Accrued salary and wages	230,535	143,794
Provision for vacation pay	645,113	699,331
	2,963,020	2,661,029
Non-current liabilities		
Employee severance benefits (Note 5)	2,113,099	1,860,945
Total liabilities	5,076,119	4,521,974
Accumulated (Deficit)/Surplus (Note 9)	(486,726)	44,855
Total liabilities and accumulated deficit	\$ 4,589,393	\$ 4,566,829

Contingent liabilities (Note 10) and Commitments (Note 11).

The accompanying notes are an integral part of these financial statements.



Dyane Adam
Commissioner of Official Languages



Louise Guertin
Senior Financial Officer
Director General Corporate Services

OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

Statement of Operations for the year ended 31 March

	2004
<hr/>	
Expenses (Note 6)	
Complaints and investigations	\$ 6,668,080
Information, research and analysis	6,092,572
Corporate Services	8,461,011
Net cost of operations	<hr/> \$ 21,221,663 <hr/>

The accompanying notes are an integral part of these financial statements.

OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

Statement of Accumulated Deficit for the year ended 31 March

	2004
Surplus, beginning of the year	\$ 44,855
Net cost of operations	(21,221,663)
Services provided without charge (Note 8)	2,653,384
Net cash provided by Government	17,644,837
Increase in Due from the Consolidated Revenue Fund	391,861
Deficit, end of the year	<hr/> \$ (486,726) <hr/>

The accompanying notes are an integral part of these financial statements.

OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

Statement of Cash Flows for the year ended 31 March

	2004
Operating activities	
Net cost of operations	\$ 21,221,663
Adjustments for items not affecting cash	
Statement of Operations	
Amortization of capital assets	(655,663)
Services provided without charge (Note 8)	(2,653,384)
Statement of Financial Position	
(Increase) in liabilities	(554,145)
(Decrease) in cash and receivables	(105,536)
Cash applied to operating activities	17,252,935
Capital transactions	
Acquisition of capital assets	391,902
Net cash provided by Government	\$ 17,644,837

The accompanying notes are an integral part of these financial statements.

OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

Notes to the Financial Statements

For the year ended 31 March 2004

1. Authority and Objectives

The Parliament of Canada adopted the first *Official Languages Act* in 1969. This *Act* provided that English and French would henceforth have "equality of status and equal rights and privileges as to their use in all the institutions of the Parliament and Government of Canada."

A new *Official Languages Act* came into force in 1988. The *Act* sets out three basic objectives of the Government of Canada:

- a) ensure respect for English and French as the official languages of Canada, and ensure equality of status and equal rights and privileges as to their use in all federal institutions;
- b) set out the powers, duties and functions of federal institutions with respect to the official languages of Canada;
- c) support the development of English and French linguistic minority communities and generally advance the equality of status and use of the English and French languages within Canadian society.

The Office of the Commissioner of Official Languages (Office), which serves the public from its offices in Ottawa and its five regional offices, supports the Commissioner of Official Languages in fulfilling her mandate. The mandate of the Commissioner consists of taking all necessary measures to ensure recognition of the status of each of the official languages and compliance with the letter and the spirit of the Official Languages Act in the administration of the affairs of federal institutions, including any of their activities relating to the advancement of English and French in Canadian society.

The Office is named in Schedule I.1 of the *Financial Administration Act* (FAA) and is funded by the Government of Canada through appropriations.

The Commissioner of Official Languages is appointed after approval of the appointment by resolution of the Senate and the House of Commons for a seven-year term (renewable) and holds office during good behaviour. The Commissioner reports directly to Parliament.

2. Significant Accounting Policies

(a) Basis of presentation

These financial statements have been prepared on an accrual basis of accounting in accordance with Canadian generally accepted accounting principles.

(b) Parliamentary appropriations

The Office of the Commissioner of Official Languages is financed through parliamentary appropriations. Appropriations provided to the Office do not parallel financial reporting according to Canadian generally accepted accounting principles. They are based in a large part on cash flow requirements. Consequently, items recognized in the statement of operations and the statement of financial position are not necessarily the same as those provided through appropriations from Parliament. Note 3 provides information regarding the source and disposition of these authorities and provides a high-level reconciliation between the two bases of reporting.

(c) Due from the Consolidated Revenue Fund

The Office operates within the Consolidated Revenue Fund (CRF). The CRF is administered by the Receiver General for Canada. All cash received by the Office is deposited to the CRF and all cash disbursements made by the Office are paid from the CRF. Due from the CRF represents amounts of cash that the Office is entitled to draw from the Consolidated Revenue Fund, without further appropriations, in order to discharge its liabilities. Net cash provided by government is the difference between all cash receipts and all cash disbursements including transactions involving departments and agencies.

(d) Employee severance benefits, vacation pay and compensatory leave

Employee severance pay, vacation pay and compensatory leave are expensed as the benefit accrues to employees under their respective terms of employment. The Office's liability for employee severance benefits is calculated using information derived from the results of the actuarially determined liability for employee severance benefits for the government as a whole. The liability for vacation pay and compensatory leave is calculated at the salary levels in effect at the end of the year for all unused vacation pay and compensatory leave benefits accruing to employees. Employee severance benefits and vacation pay liabilities payable on cessation of employment represents obligations of the Office that are normally funded through future years' appropriations.

(e) Employee future benefits

The Government of Canada sponsors an employee benefit plan (Health and Dental) in which the Office participates. As a participant, contributions by the Office are recorded at cost and are charged to expenses in the period incurred and represent the total obligation of the Office to the plan. The Office is not required under present legislation to make contributions with respect to any future unfunded liabilities of the plan.

(f) **Contributions to the Public Service Superannuation Plan**

The Office's eligible employees participate in the Public Service Superannuation Plan administered by the Government of Canada. Both employees and the Office contribute to the cost of the Plan. The contributions represent the total obligations of the Office and are recognized in the accounts on a current basis. The Office is not required under present legislation to make contributions with respect to any actuarial deficiencies of the Public Service Superannuation Account.

(g) **Services provided without charge by government departments and agencies**

Services provided without charge by government departments and agencies are recorded as operating expenses at their estimated cost. A corresponding amount is reported directly in the Statement of Accumulated Deficit.

(h) **Capital assets**

The Office records as capital assets all expenses providing multi year benefits to the Office and having an initial cost of \$1,000 or more. Similar items under \$1,000 are expensed in the Statement of Operations.

Amortization of capital assets is done on a straight-line basis over the estimated useful life of the capital asset as follows:

Asset	Amortization period
Machinery and equipment	5 years
Informatics hardware	4 years
Furniture	4 years
Informatics software	3 years
Motor vehicle	7 years
Leasehold improvements	10 years

(i) **Receivables**

Receivables are stated at amounts expected to be ultimately realized. A provision is made for receivables where recovery is considered uncertain.

(j) **Measurement uncertainty**

The preparation of financial statements in accordance with Canadian generally accepted accounting principles requires management to make estimates and assumptions that affect the reported amounts of assets, liabilities, revenues and expenses reported in the financial statements. At the time of preparation of these statements, management believes the estimates and assumptions to be reasonable. The most significant items where estimates are used are the useful life of capital assets and employee severance benefits. Actual results could differ from these current estimates. The estimates are reviewed periodically and as adjustments become necessary, they are reported in net cost of operations in the period in which they become known.

3. Parliamentary Appropriations

a) Reconciliation of net cost of operations to total Parliamentary appropriations used

	2004
Net cost of operations	\$ 21,221,663
Less: expenses not affecting appropriations	
Amortization of capital assets	(655,663)
Services provided without charge	(2,653,384)
Other adjustments	9,518
	<u>17,922,134</u>
Changes in Statement of Financial Position amounts not affecting the current year use of appropriations	<u>(197,936)</u>
Parliamentary appropriations applied to operations	17,724,198
Capital asset acquisitions funded by appropriations	<u>391,902</u>
Total Parliamentary appropriations used	<u><u>\$ 18,116,100</u></u>

b) Reconciliation of net cash provided by Government to Parliamentary appropriations used

	2004
Net cash provided by Government	\$ 17,644,837
Net change in Statement of Financial Position accounts payable and accrued liabilities and accrued salary and wages	356,209
Net change in Statement of Financial Position assets	105,536
Other adjustments	<u>9,518</u>
Total Parliamentary appropriations used	<u><u>\$ 18,116,100</u></u>

c) Reconciliation of Parliamentary appropriations provided to Parliamentary appropriations used

	2004
Parliamentary appropriations provided	\$ 18,753,472
Less:	
lapsed appropriations	(635,443)
available for use in subsequent years	<u>(1,929)</u>
Parliamentary appropriations used	<u><u>\$ 18,116,100</u></u>

4. Capital assets

Cost	31 March 2003	Additions	Disposals	31 March 2004
Machinery and equipment	\$ 101,531	\$ 111,041		\$ 212,572
Informatics hardware	1,518,028	192,362		1,710,390
Furniture	565,741	20,479		586,220
Informatics software	314,595	27,113		341,708
Motor vehicle	23,697			23,697
Leasehold improvements	851,129	40,907		892,036
	<u>\$ 3,374,721</u>	<u>\$ 391,902</u>		<u>\$ 3,766,623</u>

Accumulated amortization	31 March 2003	Amortization	Disposals	31 March 2004
Machinery and equipment	\$ 30,705	\$ 18,535		\$ 49,240
Informatics hardware	854,685	294,231		1,148,916
Furniture	41,332	143,764		185,096
Informatics software	107,961	110,635		218,596
Motor vehicle	12,413	3,385		15,798
Leasehold improvements	-	85,113		85,113
	<u>\$ 1,047,096</u>	<u>\$ 655,663</u>		<u>\$ 1,702,759</u>
Net Book Value	<u>\$ 2,327,625</u>			<u>\$ 2,063,864</u>

5. Employee future benefits

a) Pension benefits

The Office's contributions to the Public Service Superannuation Account was \$1,757,717 and is included in the Statement of Operations.

b) Employee severance benefits

The Office provides post-retirement and post-employment benefits to its employees through a severance benefit plan. This benefit plan is not pre-funded and therefore has no assets, resulting in a plan deficit equal to the employee severance benefit liability. Information about this plan is as follows:

	2004
Employee severance benefits liability, beginning of the year	\$ 1,860,945
Expense for the year	320,553
Benefits paid during the year	(68,399)
Employee severance benefits liability, end of the year	<u>\$ 2,113,099</u>

6. Expenses by major classification

	2004
Salaries and employee benefits	\$ 13,118,184
Professional and special services	3,217,632
Accommodation	1,670,149
Transportation and telecommunications	907,835
Utilities, materials and supplies	843,998
Amortization of capital assets	655,663
Communications and printing	681,284
Rentals of photocopiers and other items	110,461
Repairs and maintenance	14,865
Other	1,592
Total	<u>\$ 21,221,663</u>

7. Related party transactions

The Office is related in terms of common ownership to all Government of Canada departments, agencies and Crown Corporations. The Office enters into transactions with these entities in the normal course of business and on normal trade terms applicable to all individuals and enterprises.

During the year, the Office expensed \$5,406,423 from transactions in the normal course of business with other Government departments, agencies and Crown Corporations. These expenses include services provided without charge of \$2,653,384 as described in Note 8.

8. Services provided without charge

During the year, the Office received services that were obtained without charge from other government departments and agencies. These are recorded at their estimated costs in the financial statements as follows:

Services provided without charge (\$000)

	2004
Accommodation provided by Public Works and Government Services Canada	\$ 1,670
Contributions covering employer's share of employees' insurance premiums and cost paid by Treasury Board Secretariat	789
Audit services provided by the Office of the Auditor General of Canada	100
Employee benefit plan costs absorbed by Treasury Board Secretariat	89
Payroll services provided by Public Works and Government Services Canada	5
Total	<u>\$ 2,653</u>

9. Accumulated deficit

Included in Accumulated deficit of \$486,726 as at March 31, 2004 are transactions incurred by the Office to provide services with future funding requirements. Significant components of this amount are liabilities related to employee severance benefits and vacation pay. These liabilities need to be funded through future years' appropriations.

10. Contingent liabilities

In the normal course of its operations, the Office may become involved in various legal actions. Some of these legal actions may result in actual liabilities when one or more future events occur. To the extent that the future event is likely to occur, and a reasonable estimate of the loss can be made, a liability is accrued and an expense recorded in the financial statements. No contingent liabilities relating to the Office of the Commissioner of Official Languages are recognized in the Office's financial statements for the fiscal year ended March 31, 2004.

The death of an employee has resulted in death benefits being payable over the next 12 years totalling approximately \$365,000. Determination of responsibility for these payments has yet to be decided. This commitment will be recorded as a liability with corresponding charges to expenses should it be determined that the final and full responsibility rests with the Office.

11. Commitments

The Office has commitments arising in the normal course of operations for future years. Minimum annual payments under these agreements are as follows:

(\$000)

Fiscal year	Photocopier leases	Occupancy leases
2004-2005	59	27
2005-2006	65	22
2006-2007	65	22
2007-2008	59	10
2008-2009	11	7

12. Comparative figures

This is the first year that a set of financial statements including the Statement of Financial Position, the Statement of Operations, the Statement of Accumulated Deficit and the Statement of Cash Flows have been prepared in accordance with Canadian generally accepted accounting principles. It is neither practical nor cost effective for the Office to show comparative amounts beyond the Statement of Financial Position because some required information is not readily available and some previous year amounts would not be able to be substantiated with any degree of precision.

SECTION VI - ADDITIONAL INFORMATION

Evaluation

Management of Government Information (MGI)

In 2003-2004, the Office of the Commissioner of Official Languages conducted an Information Management Capacity Check (IMCC), as per the established Library and Archives methodology. The identification of the current state of Information Management (IM) and the future desired state resulted in an approved three-year action plan to address IM gaps and to enable OCOL to comply with the new MGI policy.

The action plan focuses on building IM foundations at OCOL, including demonstrating leadership through the development of a new governance structure for IM. Tools will be made available to staff; training will be provided to them, and they will be made aware of their roles and responsibilities with regard to IM. The implementation of the action plan will enhance OCOL's accountability; it will result in improved performance measurement and services to clients, and ensure that OCOL remains a learning organization.

Studies and reports

Walking the Talk: Language of Work in the Federal Public Service (March 2004)

For Rent: In Search of Bilingual Services from Businesses in NCR Federal Buildings (March 2004)

Linguistic Duality in Commercial Advertising and Sponsorship (September 2003)

Follow-Up: Official Languages in the Canadian Sport System (June 2003)

Annual Report 2002-2003 (October 2003)

Reports on Plans and Priorities 2003-2004 (January 2003)

External Audit Policy (December 2003)

Many of OCOL's publications are available in HTML or PDF format on its Web site at the following address: <http://www.ocol-clo.gc.ca/publications.asp>.

News releases

During this fiscal period, OCOL issued nine news releases to announce the publication of various studies produced by the Commissioner or to comment on actions taken by other organizations.

Toward an Equal Partnership: Official Languages in the Federal Public Service (Ottawa, March 29, 2004)

Towards respect for linguistic duality in the National Capital Region (Ottawa, March 16, 2004)

Moving Forward: Strategies to Double Bilingualism Among Youth (Ottawa, March 4, 2004)

Doubling the Numbers for Bilingualism: Symposium underway in Toronto (Ottawa, March 3, 2004)

Media Advisory: Doubling the Numbers for Bilingualism (Ottawa, March 1, 2004)

Linguistic Duality at the Heart of Our Identity: Commissioner Expects Concrete Results (Ottawa, February 2, 2004)

The Supreme Court of Canada Clarifies the Role of the Courts in Protecting Language Rights (Ottawa, November 6, 2003)

Tabling of the Annual Report of the Commissioner of Official Languages: The government delivers on its promise and presents a plan to revitalize official languages, but greater challenges lie ahead (Ottawa, October 6, 2003)

Official Languages in the Canadian Sport System: More Effort Required to Finally Reach the Podium (Ottawa, June 11, 2003)

Many of OCOL's news releases and speeches are available in HTML or PDF format on its Web site, at the following address: http://www.ocol-clo.gc.ca/news_nouvelles.asp.

Contact information for headquarters and regional offices

For further information, visit OCOL's Web site at www.ocol-clo.gc.ca, or contact one of the following offices:

Headquarters:

Canada Building
344 Slater Street
3rd Floor
Ottawa, Ontario
K1A 0T8

Tel.: (613) 996-6368 or 1 877 996-6368

Fax: (613) 993-5082

E-mail: message@ocol-clo.gc.ca

Regional Offices:

Atlantic Region

Tel.: (506) 851-7047 or 1 800 561-7109

Fax: (506) 851-7046

Quebec Region

Tel.: (514) 283-4996 or 1 800 363-0628

Fax: (514) 283-6677

Ontario Region

Tel.: (416) 973-1903 or 1 800 387-0635

Fax: (416) 973-1906

Manitoba and Saskatchewan Region

Tel.: (204) 983-2111 or 1 800 665-8731

Fax: (204) 983-7801

Alberta, British Columbia, Northwest Territories, Yukon and Nunavut Region

Tel.: (780) 495-3111 or 1 800 661-3642

Fax: (780) 495-4094

Coordonnées de l'administration centrale et des bureaux régionaux

Pour plus de renseignements, visitez le site Web du Commissariat à www.ocol-clo.gc.ca ou communiquez avec un des bureaux suivants :

Administration centrale :

Édifice Canada

344, rue Slater

3^e étage

Ottawa (Ontario)

K1A 0T8

Tél. : (613) 996-6368 ou 1 877 996-6368

Télécopieur : (613) 993-5082

Courriel : message@ocol-clo.gc.ca

Bureaux régionaux :

Région de l'Atlantique

Tél. : (506) 851-7047 ou 1 800 561-7109

Télécopieur : (506) 851-7046

Région du Québec

Tél. : (514) 283-4996 ou 1 800 363-0628

Télécopieur : (514) 283-6677

Région de l'Ontario

Tél. : (416) 973-1903 ou 1 800 387-0635

Télécopieur : (416) 973-1906

Région du Manitoba et de la Saskatchewan

Tél. : (204) 983-2111 ou 1 800 665-8731

Télécopieur : (204) 983-7801

Région de l'Alberta, de la Colombie-Britannique, des Territoires du Nord-Ouest,

du Yukon et du Nunavut

Tél. : (780) 495-3111 ou 1 800 661-3642

Télécopieur : (780) 495-4094

Communiqués

Au cours du présent exercice, le Commissariat a diffusé neuf communiqués pour annoncer la publication de différentes études de la commissaire ou pour commenter les actes posés par d'autres organismes.

Vers un partenariat d'égalité : les langues officielles en milieu de travail fédéral (Ottawa, le 29 mars 2004)

Vers le respect de la dualité linguistique dans la région de la capitale nationale (Ottawa, le 16 mars 2004)

Préparer l'avenir : des stratégies visant à doubler le bilinguisme chez les jeunes (Ottawa, le 4 mars 2004)

Doubler le nombre de jeunes bilingues : Un symposium débute à Toronto (Ottawa, le 3 mars 2004)

Avís aux médias : Doubler le nombre de jeunes bilingues (Ottawa, le 1^{er} mars 2004)

La dualité linguistique au cœur de l'identité du pays : La commissaire s'attend à des résultats concrets (Ottawa, le 2 février 2004)

La Cour suprême du Canada clarifie le rôle des tribunaux dans la protection de droits linguistiques (Ottawa, le 6 novembre 2003)

Dépôt du rapport annuel de la commissaire aux langues officielles : Le gouvernement respecte son engagement et livre un plan de redressement pour les langues officielles, mais de plus grands défis se pointent à l'horizon (Ottawa, le 6 octobre 2003)

Le système sportif canadien et les langues officielles: Donner un second souffle pour enfin atteindre le podium (Ottawa, le 11 juin 2003)

Plusieurs communiqués et discours du Commissariat sont disponibles en format HTML ou en format PDF sur son site Web à l'adresse suivante : http://www.ocol-clo.gc.ca/news_nouvelles.asp.

Études et rapports

De la parole aux gestes : La langue de travail au sein de la fonction publique fédérale (mars 2004)

À jouer : Services bilingues recherchés dans les commerces des édifices fédéraux de la RCN (mars 2004)

La dualité linguistique dans la publicité et les commandes commerciales (septembre 2003)
Suivi : Les langues officielles dans le système sportif canadien (juin 2003)

Rapport annuel 2002-2003 (octobre 2003)

Rapport sur les plans et priorités 2003-2004 (janvier 2003)

Politique de vérification externe (décembre 2003)

Plusieurs publications du Commissariat sont disponibles en format HTML ou en format PDF sur son site Web à l'adresse suivante : <http://www.ocol-clo.gc.ca/publications.asp>.

SECTION VI - INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES

Évaluation

Gestion de l'information gouvernementale (GIG)

En 2003-2004, le Commissariat a entrepris un diagnostic des capacités de gestion de

l'information (DCGI) selon la méthodologie de Bibliothèque et Archives Canada.

L'établissement de la situation actuelle de la Gestion de l'information (GI) et la

détermination de l'objectif visé pour le futur a permis d'élaborer et d'approuver un plan

d'action de trois ans pour résoudre les lacunes en matière de GI et permettre au

Commissariat de se conformer à la nouvelle politique en matière de GIG.

Le plan d'action vise plus particulièrement à assurer une base solide en matière de GI au

Commissariat, comme par exemple démontrer du leadership en développant une nouvelle

structure de gouvernance pour la GI. Des outils seront mis à la disposition des employés, de

la formation leur sera offerte, et ils seront sensibilisés aux rôles et responsabilités en matière

de GI. La mise en œuvre du plan d'action mettra l'accent sur l'imputabilité, résultera en

une mesure du rendement plus exacte et des services aux clients améliorés, et assurera que

le Commissariat demeure une organisation apprenante.

C'est le premier exercice pour lequel un jeu d'états financiers, y compris un état de la situation financière, un état des résultats, un état du déficit accumulé et un état des flux de trésorerie, est préparé selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Il n'est ni possible ni efficace par rapport au coût pour le Commissariat de présenter des chiffres correspondant autres que ceux qui sont présentés à l'état de la situation financière, car l'information nécessaire n'est pas facilement accessible et il serait impossible de corroborer avec précision certains chiffres de l'exercice précédent.

12. Chiffres correspondants

<i>(en milliers de dollars)</i>		
Année	Location de photocopieuses	Baux d'occupation
2004-2005	59	27
2005-2006	65	22
2006-2007	65	22
2007-2008	59	10
2008-2009	11	7

Le Commissariat a des contrats qui proviennent du cours normal de ses opérations pour les années ultérieures. Les paiements annuels minimaux sur ces accords s'établissent comme suit :

11. Engagements

À la suite du décès d'un employé, il a été déterminé qu'une somme totalisant 365 000 \$ devrait être versée au cours des 12 prochaines années comme prestation de décès. La décision quant à la responsabilité ultime à l'égard de ces paiements n'est pas encore arrêtée. S'il était établi que la responsabilité revient au Commissariat aux langues officielles, l'obligation serait comptabilisée comme passif et les sommes correspondantes seraient passées en charges.

Dans le cours normal de ses opérations, le Commissariat peut devoir intervenir dans diverses procédures judiciaires, et quelques-unes de ces procédures peuvent occasionner des obligations financières si certaines éventualités surviennent. Si ces éventualités sont probables et qu'une estimation raisonnable de la perte est réalisable, un passif est comptabilisé et une charge est ajoutée aux états financiers. Aucun élément de passif éventuel associé au Commissariat aux langues officielles n'est reconnu dans les états financiers du Commissariat pour l'exercice ayant pris fin le

10. Passif éventuel

passives suivantes : les prestations de départ et les paies de vacances à verser aux employés. Ce passif doit être couvert par des crédits budgétaires annuels.

Le déficit accumulé de 486 726 \$ au 31 mars 2004 comprend les transactions qu'a effectuées le Commissariat en vue d'assurer des services qui entraînent des obligations de financement dans l'avenir. Ce montant est principalement attribuable aux valeurs

9. Déficit accumulé

Services reçus gratuitement (en milliers de dollars)	
2004	1 670 \$
Locaux de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada	789
Part de l'employeur des primes et des coûts d'assurance des employés,	100
assumée par le Secrétaire du Conseil du Trésor	
Services de vérification du Bureau du vérificateur général du Canada	89
Coûts aux régimes d'avantages sociaux des employés	5
payé par le Secrétaire du Conseil du Trésor	
Services de paye de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada	2 653 \$
Total	

Au cours de l'exercice, le Commissariat a reçu des services gratuits de ministères et organismes du gouvernement. Le coût estimatif de ces services présente aux états financiers est le suivant :

8. Services reçus gratuitement

Au cours de l'exercice, le Commissariat a dépensé 5 406 423 \$ au titre d'opérations conclues dans le cours normal de ses activités avec des ministères, organismes et des sociétés d'Etat du gouvernement. Ces dépenses comprennent les services reçus gratuitement de 2 653 384 \$ décrites à la note 8.

Le Commissariat est apparesent en fait de propriété commune à tous les ministères, organismes et sociétés d'Etat du gouvernement du Canada. Dans le cours normal de ses activités, il conclut des opérations avec ces entités, et ce, aux conditions commerciales courantes.

7. Opérations entre apparentés

2004	13 118 184 \$
Salaires et avantages sociaux	3 217 632
Services professionnels et spéciaux	1 670 149
Locaux	907 835
Transports et télécommunications	843 998
Services publics, matériel et fournitures	655 663
Amortissement des immobilisations	681 284
Communications et impression	110 461
Locations de photocopieurs et autre matériel	14 865
Entretien et réparations	1 592
Autres	21 221 663 \$
Total	

6. Charges par catégorie

4. Immobilisations

Coût		31 mars 2003		Ajouts		Aliénations		31 mars 2004	
Machines et matériel	101 531 \$	111 041 \$						212 572 \$	
Matériel informatique	1 518 028	192 362						1 710 390	
Mobilier	565 741	20 479						586 220	
Logiciels	314 595	27 113						341 708	
Véhicules automobiles	23 697							23 697	
Améliorations locatives	851 129	40 907						892 036	
	<u>3 374 721 \$</u>	<u>391 902 \$</u>						<u>3 766 623 \$</u>	

Amortissement cumulé		31 mars 2003		Amortissement		Aliénations		31 mars 2004	
Machines et matériel	30 705 \$	18 535 \$						49 240 \$	
Matériel informatique	854 685	294 231						1 148 916	
Mobilier	41 332	143 764						185 096	
Logiciels	107 961	110 635						218 596	
Véhicules automobiles	12 413	3 385						15 798	
Améliorations locatives	-	85 113						85 113	
	<u>1 047 096 \$</u>	<u>655 663 \$</u>						<u>1 702 759 \$</u>	
Valeur comptable nette	<u>2 327 625 \$</u>							<u>2 063 864 \$</u>	

5. Avantages sociaux futurs

a) Régime de retraite

Pour 2003-2004, les cotisations s'élèvent à 1 757 717 \$ et elles sont présentées à l'état des résultats.

b) Prestations de départ

Le Commissariat offre à ses employés des avantages postérieurs à la retraite et à l'emploi en vertu d'un régime de prestations de départ. Ce régime n'est pas capitalisé et n'a donc aucun actif ce qui donne un régime déficitaire égal aux prestations de départ. L'information sur le régime est comme suit :

Prestations de départ, début de l'exercice		2004	
Charge de l'exercice		320 553	
Prestations versées pendant l'exercice		(68 399)	
Prestations de départ, fin de l'exercice		<u>2 113 099 \$</u>	

3. Crédits parlementaires

a) Rapprochement du coût d'exploitation net et des crédits parlementaires utilisés	
2004	
Coût d'exploitation net	21 221 663 \$
Moins : Charges sans incidence sur les crédits	
Amortissement des immobilisations	(655 663)
Services fournis gratuitement	(2 653 384)
Autres ajustements	9 518
Variations des montants de l'état de la situation financière	17 922 134
n'ayant aucune incidence sur l'utilisation des crédits de l'exercice	(197 936)
Crédits parlementaires affectés à l'exploitation	17 724 198
Acquisitions d'immobilisations financées	
par les crédits parlementaires	391 902
Total des crédits parlementaires utilisés	18 116 100 \$
b) Rapprochement des liquidités nettes fournies par le gouvernement du Canada et des crédits parlementaires utilisés	
2004	
Liquidités nettes fournies par le gouvernement du Canada	17 644 837 \$
Variation nette des créditeurs et des charges et salaires à payer	
présentées à l'état de la situation financière	356 209
Variation nette de l'actif présentée à l'état de la situation financière	105 536
Autres ajustements	9 518
Total des crédits parlementaires utilisés	18 116 100 \$
c) Rapprochement des crédits parlementaires reçus et des crédits parlementaires utilisés	
2004	
Crédits parlementaires reçus	18 753 472 \$
Moins :	
Crédits périmés	(635 443)
Montant disponible pour les exercices suivants	(1 929)
Crédits parlementaires utilisés	18 116 100 \$

- (f) **Cotisations au Régime de pensions de retraite de la fonction publique**

Les employés admissibles du Commissariat participent au Régime de pensions de retraite de la fonction publique administré par le gouvernement du Canada. Le Commissariat et les employés y cotisent à parts égales. Les cotisations représentent l'obligation totale du Commissariat et sont passées en charges dans l'exercice au cours duquel elles sont versées. Aux termes de la loi, le Commissariat n'est pas tenu de verser des cotisations pour combler tout déficit actuel du Compte de pension de retraite de la fonction publique.
- (g) **Services reçus gratuitement d'autres ministères et organismes**

Les services reçus gratuitement des autres ministères et organismes fédéraux sont comptabilisés comme charges de fonctionnement, à leur coût estimatif. Ce montant est présenté dans l'État du déficit accumulé.
- (h) **Immobilisations**

Le Commissariat porte au compte des immobilisations toute charge initiale de 1 000 \$ et plus susceptible de produire des avantages s'étalant sur plus d'un exercice. Toute charge inférieure à ce montant est passée en charges.

L'amortissement est calculé selon la méthode de l'amortissement linéaire sur la durée de vie utile estimative des immobilisations.
- | Actif | Période d'amortissement |
|-------------------------|-------------------------|
| Machine et matériel | 5 ans |
| Matériel informatique | 4 ans |
| Mobilier | 4 ans |
| Logiciels | 3 ans |
| Véhicules automobiles | 7 ans |
| Améliorations locatives | 10 ans |
- (i) **Débiteurs**

Les débiteurs sont les montants que le Commissariat s'attend de recevoir. Une provision est établie pour les comptes dont le recouvrement est jugé incertain.
- (j) **Incertitude relative à la mesure**

La préparation d'états financiers selon les principes comptables généralement reconnus du Canada oblige la direction à faire des estimations et à formuler certaines hypothèses qui ont une incidence sur les montants des actifs, des passifs, des produits et des charges présentés aux états financiers. Au moment de préparer les présents états financiers, la direction a jugé que les estimations et les hypothèses étaient raisonnables. Les principaux éléments pour lesquels des estimations ont été faites sont la durée de vie utile des immobilisations et les avantages sociaux futurs. Les résultats réels pourraient différer des montants estimatifs, lesquels sont revus régulièrement. Tout ajustement nécessaire est alors porté aux résultats nets de l'exercice au cours duquel il devient connu.

2. Principales conventions comptables

- (a) **Présentation**
- Ces états financiers ont été préparés selon la méthode de la comptabilité d'exercice, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada.

- (b) **Crédits parlementaires**
- Les activités du Commissariat sont financées par des crédits parlementaires. Ces crédits ne correspondent pas en tous points aux données des rapports financiers préparés selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Ils sont établis en grande partie à partir des besoins de trésorerie. Par conséquent, les postes présentés à l'état des résultats et à l'état de la situation financière ne sont pas nécessairement identiques aux postes établis dans les crédits parlementaires. La note 3 sur les crédits parlementaires décrit la source et l'utilisation des autorisations et présente les données sommaires de rapprochement entre les deux méthodes d'établissement des rapports.

- (c) **Montant à recevoir du Trésor**
- Le fonctionnement du Commissariat est assuré dans le cadre du Trésor, qui est administré par le receveur général du Canada. Toutes les rentrées de fonds sont déposées dans le Trésor et toutes les sorties de fonds sont payées à même cette source. Le montant à recevoir du Trésor représente le montant que le Commissariat peut tirer du Trésor, sans crédits supplémentaires, pour pouvoir s'acquitter de ses obligations. Les liquidités nettes fournies par le gouvernement correspondent à l'écart entre toutes les rentrées et les sorties de fonds, y compris les opérations interministérielles.

- (d) **Prestations de départ, vacances et congés compensatoires**
- Les prestations de départ, les vacances et les congés compensatoires sont passés en charges au fur et à mesure qu'ils sont gagnés par les employés, selon ses conditions d'emploi. Le passif du Commissariat au titre des prestations de départ est calculé à partir du passif total du gouvernement établi par calcul actuariel pour ce poste. Le passif au titre des vacances et des congés compensatoires à payer aux employés est établi selon les taux de rémunération en vigueur à la fin de l'exercice. Les prestations de départ et les vacances à payer à la cessation d'emploi représentent des obligations qui sont normalement financées par les crédits parlementaires des exercices futurs.

- (e) **Avantages sociaux futurs**
- Le gouvernement du Canada souscrit à un régime d'avantages sociaux (soins dentaires et soins de santé) auquel le Commissariat participe. À ce titre, ses cotisations sont comptabilisées au coût et passées en charges dans l'exercice au cours duquel elles sont engagées. Elles représentent l'obligation totale du Commissariat à l'égard du régime. Le Commissariat n'est pas tenu, aux termes de la loi, de verser des cotisations pour combler tout passif non capitalisé à ce chapitre.

COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES

Notes aux états financiers

pour l'exercice terminé le 31 mars 2004

1. Pouvoirs et objectifs

Le Parlement canadien a adopté la première *Loi sur les langues officielles* en 1969. Cette loi stipulait que « le français et l'anglais sont les langues officielles du Canada; ils ont un statut et des droits et privilèges égaux quant à leur usage dans les institutions du Parlement et du gouvernement du Canada. »

La nouvelle *Loi sur les langues officielles*, en vigueur depuis 1988, établit trois objectifs fondamentaux pour le gouvernement du Canada :

- a) assurer le respect du français et de l'anglais à titre de langues officielles du Canada, leur égalité de statut et l'égalité de droits et privilèges quant à leur usage dans toutes les institutions fédérales;
- b) préciser les pouvoirs, les obligations et la mission des institutions fédérales en matière de langues officielles;
- c) appuyer le développement des minorités francophones et anglophones et, d'une façon générale, favoriser, au sein de la société canadienne, la progression vers l'égalité de statut et d'usage du français et de l'anglais.

Le Commissariat aux langues officielles (« le Commissariat »), qui dessert la population depuis ses bureaux à Ottawa et ses cinq bureaux régionaux, appuie la commissaire aux langues officielles dans l'accomplissement de son mandat, à savoir prendre, dans le cadre de sa compétence, toutes les mesures visant à assurer l'égalité du statut et l'usage de chacune des langues officielles et à faire respecter l'esprit de la présente loi et l'intention du législateur en ce qui touche l'administration des affaires des institutions fédérales, et notamment la promotion de l'égalité du français et de l'anglais dans la société canadienne. Le Commissariat figure à l'annexe I.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques* (LGFP) et est financé au moyen de crédits annuels reçus par le Parlement du Canada. Le ou la commissaire aux langues officielles est nommé(e) après approbation par résolution du Sénat et de la Chambre des communes, pour un mandat de sept ans (renouvelable). Elle relève directement du Parlement.

COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES

État des flux de trésorerie

de l'exercice terminé le 31 mars

2004	
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	
Coût d'exploitation net	21 221 663 \$
Ajustements pour les éléments sans incidence sur l'encaisse	
Inclus dans l'état des résultats	
Amortissement des immobilisations	(655 663)
Services reçus gratuitement (note 8)	(2 653 384)
Inclus dans l'état de la situation financière	
Augmentation du passif	(554 145)
Diminution de l'encaisse et des débiteurs	(105 536)
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	17 252 935
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	
Acquisitions d'immobilisations	391 902
Liquidités nettes fournies par le gouvernement	17 644 837 \$

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES

Etat des résultats

de l'exercice terminé le 31 mars

Charges (note 6)	2004
Plaintes et enquêtes	6 668 080 \$
Information, recherche et analyse	6 092 572
Services corporatifs	8 461 011
Côté d'exploitation net	21 221 663 \$

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES

Etat du déficit accumulé

de l'exercice terminé le 31 mars

2004	Surplus, début de l'exercice
44 855 \$	Côté d'exploitation net
(21 221 663)	Services reçus gratuitement (note 8)
2 653 384	Liquidités nettes provenant du gouvernement
17 644 837	Augmentation du montant à recevoir du Trésor
391 861	Déficit, fin de l'exercice
(486 726) \$	

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES

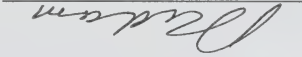
État de la situation financière

au 31 mars

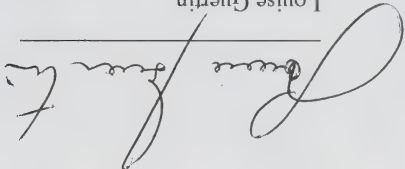
	2004	2003
Actif		
Actif financier		
Encaisse	3 275 \$	2 575 \$
Montant à recevoir du Trésor	2 127 035	1 735 174
Débiteurs	395 219	501 455
Immobilisations (note 4)	2 063 864	2 327 625
Total de l'actif	4 589 393 \$	4 566 829 \$
Passif et déficit accumulé		
Passif à court terme		
Créditeurs et charges à payer	263 707 \$	224 175 \$
Fédéral	1 823 665	1 593 729
Autres créditeurs	230 535	143 794
Salaires à payer	645 113	699 331
Provisions pour vacances	2 963 020	2 661 029
Passif à long terme		
Prestations de départ (note 5)	2 113 099	1 860 945
Total du passif	5 076 119	4 521 974
(Déficit) accumulé/Surplus (note 9)	(486 726)	44 855
Total du passif et déficit accumulé	4 589 393 \$	4 566 829 \$

Passif éventuel (note 10) et engagements (note 11).
Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

La commissaire aux langues officielles
 L'agent(e) financière supérieure et
 directrice générale des Services corporatifs



 Dyane Adam



 Louise Guertin



RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

Au président de la Chambre des communes et au président du Sénat

J'ai vérifié l'état de la situation financière du Commissariat aux langues officielles au 31 mars 2004 et les états des résultats, du déficit accumulé et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction du Commissariat. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'ineffectués importants. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière du Commissariat au 31 mars 2004 ainsi que des résultats de son exploitation et des flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada.

De plus, à mon avis, les opérations du Commissariat dont j'ai eu connaissance au cours de ma vérification des états financiers ont été effectuées, à tous les égards importants, conformément à la Loi sur la gestion des finances publiques et ses règlements et à la Loi sur les langues officielles.

La vérificatrice générale du Canada,

Sheila Fraser

Sheila Fraser, FCA

Ottawa, Canada
Le 27 août 2004

COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES

Responsabilité de la direction à l'égard des états financiers

La responsabilité à l'égard de l'intégrité et de l'objectivité des états financiers ci-joints du Commissariat aux langues officielles pour l'exercice terminé le 31 mars 2004 ainsi que de tous les renseignements contenus dans le présent rapport incombe à la direction du Commissariat.

Les présents états financiers ont été préparés par la direction conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada et, le cas échéant, en fonction des meilleures estimations et du jugement éclairé de la direction. Ces états financiers doivent être lus dans le contexte des principales conventions comptables énoncées à la note 2.

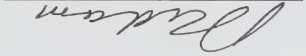
La direction a instauré et tient à jour des pratiques et des contrôles de gestion et financiers, ainsi que des systèmes d'information pour donner une assurance raisonnable que les actifs du Commissariat sont protégés et contrôlés, que les ressources sont gérées de façon économique et efficiente aux fins de la réalisation des objectifs du Commissariat et que les opérations sont exécutées en conformité avec la *Loi sur la gestion des finances publiques* et ses règlements ainsi que les politiques et exigences législatives du Commissariat.

La vérificatrice générale du Canada mène une vérification indépendante et exprime une opinion sur les états financiers ci-joints.

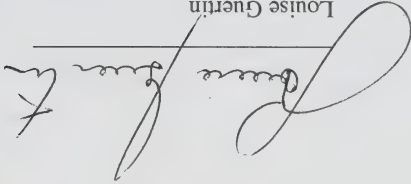
La commissaire aux langues officielles

L'agent(e) financière supérieure et
directrice générale des Services corporatifs

Dyane Adam



Louise Guertin



Ottawa, Canada
le 27 août 2004

**Tableau 4 – Frais de voyages et d'accueil
de la commissaire aux langues officielles**

Du 1^{er} avril 2003 au 31 mars 2004 (en dollars)

Voyages à l'étranger	14 216
Voyages au Canada	17 950
Voyages	32 166
Accueil	2 515

Tableau 3 – Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles par secteur d'activité

Le tableau 3 présente une perspective historique des ressources utilisées par le Commissariat aux langues officielles au cours des dernières années.

(en milliers de dollars)

2003-2004		2001-2002		2002-2003		2001-2002		2002-2003		2001-2002		2002-2003	
Dépenses réelles	Autorisations totales	Dépenses prévues	Budget principal	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles	Services corporatifs*	Information, recherche et analyse	Plaintes et enquêtes	Information, recherche et analyse	Services corporatifs*	Total des dépenses	Total des dépenses
18 212,4	18 753,5	18 270,0	18 270,0	16 685,0	18 270,0	16 685,0	14 864,8	4 263,2	4 798,0	4 621,5	4 071,4	6 171,9	7 623,8
5 939,4	6 346,4	5 389,0	5 389,0	4 263,2	6 892,0	5 389,0	6 171,9	4 071,4	5 989,0	6 004,2	6 402,9	5 880,2	5 939,4

* En 2001-2002 et 2002-2003 les coûts totaux des cotisations aux régimes d'avantages sociaux des employés étaient inclus dans le secteur des Services corporatifs. En 2003-2004 les cotisations aux régimes d'avantages sociaux des employés ont été distribuées aux trois secteurs d'activités.

Tableau 2 – Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Le tableau 2 expose en détail les ressources utilisées par secteur d'activité et les compare aux ressources qui ont été approuvées par le Parlement et qui sont indiquées au tableau 1.

Dépenses prévues par opposition aux dépenses réelles, par secteur d'activité (en milliers de dollars, sauf ETP)

Secteurs d'activités	ETP*	Fonctionnement**	Capital	Subventions et contributions	Total des dépenses prévues	Moins : recettes disponibles nettes
Plaintes et enquêtes						
(Budget principal)	67,5	5 989,0	-	-	5 989,0	-
(Dépenses prévues)	67,5	5 989,0	-	-	5 989,0	-
(Autorisations totales)	67,5	6 004,2	-	-	6 004,2	-
(Dépenses réelles)	68,0	6 392,8	-	-	6 392,8	-
Information, recherche et analyse						
(Budget principal)	53,0	6 892,0	-	-	6 892,0	-
(Dépenses prévues)	53,0	6 892,0	-	-	6 892,0	-
(Autorisations totales)	53,0	6 402,9	-	-	6 402,9	-
(Dépenses réelles)	40,0	5 880,2	-	-	5 880,2	-
Services corporatifs						
(Budget principal)	41,5	5 389,0	-	-	5 389,0	-
(Dépenses prévues)	41,5	5 389,0	-	-	5 389,0	-
(Autorisations totales)	41,5	6 346,4	-	-	6 346,4	-
(Dépenses réelles)	38,0	5 939,4	-	-	5 939,4	-
Total						
(Budget principal)	162,0	18 270,0	-	-	18 270,0	-
(Dépenses prévues)	162,0	18 270,0	-	-	18 270,0	-
(Autorisations totales)	162,0	18 753,5	-	-	18 753,5	-
(Dépenses réelles)	146,0	18 212,4	-	-	18 212,4	-
Coût des services offerts par d'autres ministères						
(Dépenses prévues)	2 026,0	-	-	-	2 026,0	-
(Autorisations totales)	2 653,0	-	-	-	2 653,0	-
(Dépenses réelles)	2 653,0	-	-	-	2 653,0	-
Coût net du programme						
(Dépenses prévues)	20 296,0	-	-	-	20 296,0	-
(Autorisations totales)	21 406,5	-	-	-	21 406,5	-
(Dépenses réelles)	20 865,4	-	-	-	20 865,4	-

* Équivalents temps plein
 ** Comprend les cotisations aux régimes d'avantages sociaux des employés

Tableau 1 – Sommaire des crédits approuvés

Le tableau 1 expose en détail la façon dont le Parlement vote les ressources y compris les crédits votés et les autorisations législatives, ainsi que l'utilisation réelle de ces ressources.

Besoins financiers par autorisation (en milliers de dollars)

2003-2004				
Vote				
Budget principal	Dépenses prévues	Autorisations totales*	Dépenses réelles	
Commissariat aux langues officielles				
25 Dépenses de programme	16 225,0	16 993,5	16 454,7	
(S) Surplus de biens de la Couronne	0,0	0,0	0,0	
(S) Cotisations aux régimes d'avantages sociaux des employés	2 045,0	1 757,7	1 757,7	
Total pour le Commissariat				
18 270,0	18 270,0	18 753,5	18 212,4	

* Les autorisations totales sont la somme des montants prévus au Budget principal des dépenses, des budgets supplémentaires de dépenses et des autres autorisations.

SECTION V - RENDEMENT FINANCIER

Survol de l'utilisation des crédits parlementaires

Depuis 2001-2002, les ressources supplémentaires ont permis la création d'une unité de relations parlementaires, une présence accrue en région par le maintien de liens étroits avec les communautés et les institutions fédérales, le rétablissement de la vérification linguistique au sein du Commissariat et à la planification d'une nouvelle unité de recherche et d'analyse dans les domaines social et juridique.

Au cours de l'année financière 2003-2004, le Commissariat a utilisé 18,2 millions de dollars (16,7 millions de dollars en 2002-2003) de 18,8 millions de dollars autorisés par le Parlement. 18,3 millions de dollars avaient été votés dans le budget principal d'origine du Commissariat qui a aussi reçu 0,5 millions de dollars dans un budget supplémentaire au cours de l'année.

Tout comme les ministères et les organismes fédéraux, le Commissariat peut, sous réserve de l'autorisation du Parlement, reporter jusqu'à 5 p.100 de son budget de fonctionnement au prochain exercice (fondé sur les dépenses de programme du *Budget principal des dépenses*). Le Commissariat a demandé la permission de reporter \$725,381 à l'exercice 2004-2005.

Le Commissariat attache une grande importance à l'intégrité et à la transparence véritable et perçue du rôle et du devoir de la commissaire de rendre compte au Parlement. À compter de 2003-2004, les états financiers du Commissariat seront vérifiés annuellement par le Bureau de la vérificatrice générale.

Survol de l'utilisation des équivalents temps pleins

Le Commissariat a utilisé près de 146 équivalents temps plein (ETP) en 2003-2004, ce qui représente 88 p. 100 du budget autorisé qui en prévoit 162.

- Le Commissariat a publié des études portant notamment sur les langues officielles au sein du système sportif canadien, sur les baux des édifices fédéraux situés dans la région de la capitale nationale et sur la question de la dualité linguistique dans la publicité et les commandes commerciales :
- **Suivi : Les langues officielles dans le système sportif canadien** (juin 2003). Cette publication fait état des mesures prises par Sport Canada pour s'acquitter de ses obligations en matière de langues officielles, suite aux recommandations de la commissaire formulées dans un rapport publié en 2000 et aux commentaires fait à l'encontre de l'institution dans le rapport annuel de l'an passé du Commissariat.
 - **À louer : Services bilingues recherchés dans les commerces des édifices fédéraux de la RCN** (mars 2004). Cette étude comporte 13 recommandations adressées, entre autres, à la Commission de la capitale nationale, à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada ainsi qu'à Patrimoine canadien qui se sont engagés à mettre en œuvre les recommandations. Celles-ci visent à assurer que des clauses linguistiques soient incluses dans les baux, qu'on informe les commerçants de leurs obligations, qu'on mette en place des mécanismes de surveillance appropriés et que des services d'appui en matière de traduction et de terminologie soient offerts aux commerçants.
 - **La dualité linguistique dans la publicité et les commandes commerciales** (septembre 2003). La commissaire a formulé des lignes directrices qui ont pour objet d'aider les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la *Loi* à réaliser l'engagement du gouvernement de « promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne » (article 41) en faisant la promotion de la dualité linguistique dans les annonces publicitaires et les messages de commandite paraissant dans leurs publications.
- Les politiques et pratiques du Canada en matière de reconnaissance de sa dualité linguistique sont une source d'inspiration pour d'autres pays qui sollicitent l'appui du Commissariat en ce domaine. L'expérience et l'expertise du Commissariat servent donc à étendre le rayonnement de l'aménagement linguistique canadien à l'étranger. À ce chapitre, la commissaire a occupé, et ce jusqu'en octobre 2003, l'un des postes à la vice-présidence de l'Association des ombudsmans et médiateurs de la Francophonie. Elle a aussi prononcé, dans le cadre d'un colloque tenu en novembre 2003 par le Réseau international du Français dans le monde, organisme de l'Agence internationale de la Francophonie, une allocution sur l'importance du leadership du gouvernement et de mettre en place les outils nécessaires dans la mise en œuvre de politiques linguistiques. De plus, le Commissariat a reçu, en septembre 2003, la visite d'une délégation sud-africaine et a offert la possibilité éventuelle de stages à ses représentants pour qu'ils puissent mieux maîtriser l'approche canadienne et l'adapter à la réalité de leur pays. Il a aussi collaboré avec le gouvernement du Sri Lanka en menant une étude sur les capacités de la Commission des langues officielles de ce pays et du ministère responsable de la mise en œuvre des politiques linguistiques.

For French, Affaires intergouvernementales et Patrimoine canadien. Ce symposium a permis l'établissement de réseaux et la mobilisation de plusieurs acteurs clés qui ont pris des engagements concrets. Les gouvernements de l'Ontario et de l'Alberta ont contribué à enrichir ces échanges en y déléguant des représentations officielles. D'une part, le ministre de l'enseignement de l'Alberta a annoncé qu'une loi rendrait obligatoire l'apprentissage d'une langue seconde afin que les étudiants en possèdent un niveau de connaissance intermédiaire à compter de la douzième année. D'autre part, la ministre de la Culture et ministre déléguée aux Affaires francophones de l'Ontario a informé l'auditoire qu'elle avait amorcé une collaboration fructueuse avec son vis-à-vis du Québec pour que l'Ontario intègre le monde de la francophonie. Une centaine de participants de divers secteurs de la société ont partagé leurs visions, ont tiré profit des réussites et des expériences des autres et ont identifié des stratégies et des moyens d'atteindre l'objectif de doubler le nombre de jeunes bilingues. Les acteurs clés de la mise en œuvre de la dualité linguistique canadienne, notamment dans le monde de l'enseignement, celui des affaires et de l'économie, ainsi que celui des arts, de la culture et du sport, pourront s'inspirer du rapport qui sera produit sur le symposium pour développer leur stratégie. La commissaire va continuer à encourager ses partenaires et les décideurs à élaborer une stratégie commune et à faire la promotion des secteurs aptes à mobiliser chaque partie de la société. Le ministre fédéral responsable des langues officielles s'est engagé à ce qu'un plan d'action facilement réalisable soit mis en place afin de permettre à des groupes consultatifs des provinces et des territoires de définir leurs besoins spécifiques et de formuler les recommandations qui s'imposent. Des consultations nationales et régionales ont été immédiatement entreprises à cet effet.

La commissaire a recommandé au ministre fédéral responsable des langues officielles de prendre toutes les mesures à sa disposition pour que la capitale du pays soit déclarée officiellement bilingue. En novembre 2003, elle s'est aussi adressée par écrit au premier ministre de l'Ontario et à la ministre de la Culture et ministre déléguée aux Affaires francophones de l'Ontario afin de les inciter à profiter du 40^e anniversaire du premier établissement francophone en Amérique, en 2004, pour procéder à cette déclaration. Sa demande a été accueillie favorablement dans la réponse que la ministre a fait parvenir à la commissaire.

Dans le but de promouvoir la dualité linguistique canadienne, le Commissariat a également multiplié ses interventions publiques. En effet, la commissaire a prononcé une trentaine d'allocutions sur les langues officielles et accordé 145 entrevues. Le Commissariat, pour sa part, a répondu à un total de 284 demandes provenant des médias et à 994 demandes de renseignements d'ordre général, comparativement à 516 lors de l'exercice précédent.

L'apprentissage des deux langues officielles chez les jeunes a été au centre des activités de promotion du Commissariat cette année. Dans le but de favoriser l'atteinte d'un des objectifs du gouvernement fédéral qui est de doubler le nombre de jeunes Canadiens et Canadiennes bilingues d'ici à 2013, le Commissariat a tenu en mars 2004 le Symposium sur les langues officielles : Vision et défis au 21^e siècle en partenariat avec Canadian Parents

Orientation stratégique 3 : Promouvoir l'égalité du français et de l'anglais comme valeur fondamentale de la société canadienne.

de stratégies de soutien aux collectivités frappées par cette crise.

tenir compte des besoins particuliers de cette communauté au moment du développement d'Etat responsable de Développement économique Canada pour les régions du Québec, de Canada et de Développement des ressources humaines Canada de même qu'au secrétaire anglophone de cette région. La commissaire a demandé aux ministres de Pêches et Océans l'effet que ces décisions avaient un impact négatif sur la vitalité de la communauté polyvalents de Old Fort-Bianc Sablon ont déposé une plainte auprès de la commissaire, à morue et l'interdiction de la pêche au crabe des neiges dans la région. Les pêcheurs traverse une grave crise économique depuis l'imposition d'un moratoire sur la pêche à la La commissaire est aussi intervenue dans la région de la Basse-Côte-Nord au Québec qui commissaire, malgré certains efforts en ce sens.

que le Ministère ne répondait toujours pas de manière adéquate aux recommandations de la en vertu de l'article 41 de la Loi. En 2003, le Commissariat a effectué un suivi qui indiquait 2001 avait confirmé ce problème et concluait que le Ministère avait commis une infraction services de consultation adéquats en français. Une enquête du Commissariat effectuée en économique communautaire de la Huronie se plaint qu'Industrie Canada ne fournit pas des Depuis quelques années, le Centre d'avancement et de leadership en développement

différentes régions du pays.

La vigueur économique d'une communauté de langue officielle minoritaire est un élément incontournable de sa capacité à se développer et à s'épanouir. C'est dans cette perspective que la commissaire s'est engagée dans des dossiers à caractère économique et ce, dans

Economie

l'épanouissement des communautés de langue officielle vivant en situation minoritaire.

compromettait la réalisation de l'objet de l'article 23 de la *Charte canadienne*, soit les écoles de la minorité anglophone en écoles d'immersion. Une telle situation restriction aux écoles de la minorité anglophone – aurait pour effet pratique de transformer notamment fait valoir que la position des appelants – en faveur du libre accès sans libre choix d'inscrire leurs enfants dans des écoles de langue anglaise. La commissaire a *Charte de la langue française* est discriminatoire du fait qu'elle ne leur reconnaît pas le Dans la cause *Gosselin et al.*, des parents francophones du Québec prétendaient que la

Des progrès ont également été réalisés dans le secteur de la justice. En avril 2003, le Commissariat a tenu, conjointement avec Justice Canada et le Centre canadien de gestion, le colloque « L'accès à la justice dans les deux langues officielles : le français et l'anglais devant les tribunaux fédéraux » afin d'étudier les enjeux que posent les obligations linguistiques des articles 16 à 20 de la *Loi*. Les présidents d'une vingtaine de tribunaux fédéraux ont ensuite formé un groupe de travail, auquel le Commissariat a participé à titre d'observateur, afin de poursuivre l'analyse et la réflexion engendrées par le colloque. Le Commissariat a aussi participé au groupe de travail créé par le gouvernement du Manitoba dans le but d'améliorer les services en langue française au sein de son système judiciaire. Depuis, le gouvernement manitobain met graduellement en place des services juridiques en langue française et le Commissariat l'appuie en faisant des suivis auprès de Justice Canada. Le Commissariat a également participé à la conférence sur l'accès à la justice en français en Colombie-Britannique organisée par l'Association des juristes d'expression française de cette province dans le cadre de la « Journée de droit », qui avait pour but de faire le point sur la situation actuelle et l'avenir en matière d'accès à la justice en français.

Éducation

En matière d'éducation, le milieu scolaire postsecondaire de la Saskatchewan s'est entiché. Des efforts concertés de la communauté, soutenus par la commissaire, ont donné lieu à la signature d'une entente de financement entre le gouvernement du Canada, le gouvernement de la Saskatchewan et l'Université de Regina pour le projet de l'Institut français de l'Université de Regina. Ce financement assurera la viabilité de l'Institut français qui joue un rôle communautaire actif et qui constitue une institution très importante au développement de la communauté transsaskoise.

Les interventions juridiques de la commissaire dans le domaine du droit à l'éducation ont également porté fruits. En novembre 2003, la Cour suprême du Canada a rendu une décision dans l'affaire *Doucet-Boudreau c. Nouvelle-Écosse (Ministre de l'Éducation)*, dans laquelle la commissaire était intervenue. La Cour a confirmé la position de la commissaire à l'effet que les tribunaux peuvent conserver un droit de regard sur la mise en œuvre des ordonnances émises à l'encontre des gouvernements qui ne respectent pas les droits constitutionnels en éducation garantis à l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés*. De plus, la commissaire est également intervenue devant la Cour suprême du Canada dans deux causes portant sur les conditions d'admissibilité à l'école anglaise au Québec. Dans l'affaire *Casimir*, des parents contestaient la validité de l'article 73 de la *Charte de la langue française* qui exige qu'un enfant ait reçu la « majeure partie » de son enseignement dans la langue de la minorité. La commissaire a soutenu que le critère de la « majeure partie » de l'enseignement reçu était incompatible avec l'article 23 de la *Charte canadienne*, car il ne tient pas compte, dans son application, de l'intérêt de l'enfant, de sa famille ainsi que de l'intérêt de la communauté anglophone du Québec.

à accueillir de nouveaux arrivants francophones et d'assurer l'intégration économique, sociale et culturelle de ces immigrants à la société canadienne et à la communauté d'accueil. Les actions visent à :

- identifier les pays sources francophones où des efforts particuliers devraient être déployés;
- organiser des missions de recrutement bien ciblées en concertation avec les communautés francophones, les provinces et le Ministère;
- réduire les délais de traitement des candidatures francophones répondant aux besoins du marché;
- développer des outils d'information sur les communautés minoritaires de langue officielle et faire la promotion de ces communautés dans les pays sources;
- poursuivre la formation des agents de visas pour les sensibiliser à l'immigration francophone.

Le Commissariat veillera à ce que des progrès à tous les niveaux se réalisent, de par son rôle d'observateur au sein de ce comité directeur formé de représentants de Citoyenneté et Immigration Canada et des communautés francophones et académiques.

Donnant suite à une enquête du Commissariat sur l'accès aux tests linguistiques qui démontrait que le manque de disponibilité des tests de français pouvait avoir une incidence négative sur le taux d'immigrants d'expression française admis au Canada, Citoyenneté et Immigration Canada a mis en œuvre des mesures correctives rendant équitable l'accès au test de français pour les immigrants. Les tests de français sont maintenant disponibles dans quelque 74 pays, comparativement à 55 pays à l'été 2003, et la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris, organisme responsable de ces tests, est en négociation avec 27 autres pays pour qu'ils offrent les tests.

Les ententes fédérales-provinciales sur les candidats à l'immigration au Manitoba, en Saskatchewan, au Nouveau-Brunswick et en Nouvelle-Écosse contiennent maintenant une clause prévoyant la participation des communautés minoritaires pour ce qui est des questions de promotion, de recrutement et d'intégration des nouveaux arrivants dont la première langue est celle de la minorité.

En décembre 2003, un nouveau centre de recherche sur l'immigration au Canada atlantique a été inauguré. Une des priorités de ce centre est la recherche sur l'immigration francophone auprès des communautés minoritaires de langue officielle.

rendu un jugement favorable au plaignant en se basant en partie sur les conclusions du rapport d'enquête de la commissaire. Le procureur général du Canada a cependant porté appel de cette décision devant la Cour d'appel fédérale et la commissaire a fait valoir des arguments quant à la portée de la partie VII de la Loi.

Santé

Le Commissariat a contribué à la réalisation de certains progrès dans le secteur de la santé. En effet, la commissaire a sensibilisé des acteurs clés des divers ordres de gouvernement à l'importance de conclure des ententes prévoyant que des dispositions particulières soient prises pour offrir des services de santé adaptés aux communautés de langue officielle en situation minoritaire partout au Canada. Le Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes a entendu de nombreux experts sur cette question et a déposé son rapport en octobre 2003, renforçant les messages de la commissaire, de la Commission sur l'avenir des soins de santé au Canada et du Comité sénatorial permanent des affaires sociales, des sciences et de la technologie. À la suite notamment des recommandations de la commissaire, les Instituts de recherche en santé du Canada ont tenu, en mars 2004, un atelier réunissant des intervenants des communautés minoritaires francophones et anglophones du domaine de la santé afin de déterminer les besoins et les lacunes en recherche pour faciliter leur accès aux soins de santé. Les réalisations concrètes en santé reliées au *Plan d'action pour les langues officielles* comprennent la création du Bureau d'appui aux communautés de langue officielle par Santé Canada et la mise en place, par le Consortium national de formation en santé, d'ententes visant la formation de plus de 1 000 professionnels de la santé d'ici 2008. Pour sa part, la société Santé en français a créé 17 réseaux régionaux de santé pour assurer la planification des services de santé pour les francophones. Des résultats concrets de ces mesures se sont déjà fait sentir à divers endroits du pays, tant dans les communautés minoritaires francophones qu'anglophones.

Immigration

Le Commissariat a aussi contribué à la réalisation de progrès dans le secteur de l'immigration. La commissaire a recommandé au gouvernement d'augmenter le nombre d'immigrants francophones au sein des communautés et de faciliter leur pleine intégration économique et sociale. Comme suite à cette recommandation, le comité directeur Citoyenneté et Immigration Canada-Communautés francophones en situation minoritaire a été créé en novembre 2003. Ce comité, auquel le Commissariat participe à titre d'observateur, a élaboré un cadre de travail stratégique qui répond à l'engagement du gouvernement, compris dans son *Plan d'action pour les langues officielles*, d'augmenter le pourcentage d'immigrants francophones qui s'établiront à l'extérieur du Québec de 3,1 pour cent à 4,4 pour cent d'ici 2008. Pour ce faire, plusieurs moyens commencent à être mis en place afin d'améliorer la capacité des communautés francophones et acadiennes

La commissaire est intervenue auprès des dirigeants de Transports Canada afin de les inciter à s'assurer que toutes les lois qui régiront les activités d'Air Canada, une fois sa reconstruction complétée, respecteront les droits du public voyageur et des employés de la société en matière de langues officielles.

Orientation stratégique 2 : Favoriser l'épanouissement des communautés de langue officielle au Canada.

Cette orientation stratégique s'inscrit pleinement dans l'engagement du gouvernement pris dans son Discours du Trône de février 2004 :

« La dualité linguistique est au cœur de l'identité du pays. Elle nous caractérise aux yeux du monde. Elle nous y ouvre des portes. Le gouvernement veillera à valoriser cet atout dont bénéficie l'ensemble des Canadiens. Il s'assurera que les groupes minoritaires de langue officielle disposent des outils nécessaires afin que leurs membres puissent pleinement contribuer à l'essor de notre société. »

Par le biais de la partie VII de la *Loi*, le gouvernement fédéral s'est engagé à favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada et à appuyer leur développement, ainsi qu'à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne. Cette année, la commissaire est intervenue sur plusieurs plans afin de favoriser le plein respect de cet engagement.

La commissaire est intervenue devant divers comités parlementaires relativement aux projets de loi S-11 et S-4 afin d'appuyer l'initiative visant à clarifier la portée juridique de la partie VII de la *Loi* et les obligations qui incombent aux institutions fédérales. Celles-ci sont chargées de mettre en œuvre l'engagement du gouvernement en matière de promotion des deux langues officielles et de développement des communautés. Le Sénat, en mars 2004, a adopté le projet S-4 à l'unanimité. Ce projet de loi a été renvoyé à la Chambre des communes mais est mort au feuilletton avec la dissolution du Parlement.

La commissaire a également obtenu le statut d'intervenante devant la Cour dans deux recours mettant en cause la partie VII de la *Loi*, soit l'affaire du *Forum des maitres de la péninsule acadienne c. l'Agence canadienne de l'inspection des aliments* (Cour d'appel fédérale) et l'affaire *Ratche c. Procureur général du Canada* (circonscriptions électorales du Nouveau-Brunswick) (Cour fédérale). Ces deux recours découlaient d'enquêtes menées par la commissaire dans lesquelles elle avait conclu que les institutions fédérales visées n'avaient pas suffisamment tenu compte de l'impact de leurs décisions sur le développement et l'épanouissement de la communauté minoritaire de langue officielle.

Dans l'affaire du *Forum des maitres*, la Cour fédérale avait également, le 8 septembre 2003,

La Société s'est engagée à donner suite à la plupart des recommandations de la commissaire, notamment de renforcer ses mécanismes de surveillance.

Le Commissariat a aussi entamé sa deuxième vérification, en février 2004, auprès des Sociétés d'aide au développement des collectivités et des Corporations au bénéfice du développement communautaire. Cette vérification, qui porte sur la partie IV et la partie VII de la Loi, soit la prestation des services au public et l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada, vise quatre institutions fédérales : Industrie Canada (FedNor), l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, Développement économique Canada pour les régions du Québec et Diversification de l'économie de l'Ouest Canada.

Vigie

La commissaire a comparu devant les comités parlementaires permanents des langues officielles du Sénat et de la Chambre des communes, elle a écrit à plusieurs parlementaires et administrateurs, et elle a rencontré les principaux ministres fédéraux responsables du dossier des langues officielles. De plus, elle a écrit au premier ministre du Canada et rencontré des membres de son cabinet dès leur entrée en fonction en décembre 2003, afin de les sensibiliser à l'importance d'exercer le leadership politique nécessaire à la mise en œuvre de ses diverses recommandations sur la promotion du statut égal des deux langues officielles, et elle les a incités à concrétiser les engagements du *Plan d'action pour les langues officielles* du gouvernement. Elle a également multiplié ses interventions auprès des acteurs clés de l'appareil politique et administratif pour que le cadre de responsabilisation de gestion du gouvernement, en plus d'être appliqué à tous les niveaux de l'appareil fédéral et dans tous les secteurs d'activité, tienne compte du domaine des langues officielles.

En sanctionnant la *Loi sur la modernisation de la fonction publique* en novembre 2003, le Parlement a donné suite à certaines recommandations faites par la commissaire dans le cadre du débat entourant le projet de loi C-25. Cette loi crée l'École de la fonction publique du Canada à laquelle a été confiée, entre autres, la responsabilité de la formation linguistique, intégrant ainsi l'apprentissage de la langue seconde à la formation et au perfectionnement des gestionnaires et du personnel. La notion de dualité linguistique a été ajoutée comme principe directeur au préambule de la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique*. Sans toutefois l'avoir enchaîné dans la nouvelle loi, le gouvernement s'est aussi engagé à ce que le Bureau du Conseil privé et le gouverneur en conseil s'assurent que le Tribunal de la dotation de la fonction publique ait la capacité bilingue requise pour bien servir les deux groupes linguistiques dans la langue officielle de leur choix. La commissaire maintient des rapports étroits avec les responsables de ces dossiers afin d'assurer que ces principes soient bien respectés.

Les bureaux régionaux du Commissariat collaboreront avec les conseils régionaux fédéraux dans l'organisation de conférences, de rencontres, de tables rondes et d'ateliers visant à expliquer aux organismes les dispositions de la Loi, à les inciter à offrir des services de meilleure qualité au public canadien et à changer la culture organisationnelle de la fonction publique. En novembre 2003, le Commissariat a participé, avec les conseils fédéraux de l'Ouest, à la tenue de « Forum 4-2-1 » qui réunissait plus d'une centaine d'intervenants de la fonction publique fédérale, des fonctions publiques provinciales et des communautés des quatre provinces de l'Ouest. Première rencontre de la sorte dans l'Ouest, ce forum mobilisait les principaux acteurs pour enclencher un changement de culture et développer un plan stratégique en matière de langues officielles pour les années à venir.

Le Commissariat a collaboré avec des dirigeants et des gestionnaires clés du gouvernement fédéral afin de les sensibiliser à la nécessité d'augmenter la participation des anglophones dans la fonction publique fédérale au Québec. Le Comité des langues officielles du Conseil fédéral du Québec, en collaboration avec la Commission de la fonction publique, a élaboré des projets visant à recruter des anglophones au Québec. De plus, le Réseau des cadres intermédiaires du Conseil a créé un réseau de gestionnaires intermédiaires anglophones. Le Comité des langues officielles du Conseil a aussi participé à une étude, avec le Conseil du Trésor, visant à identifier les obstacles possibles à la participation des anglophones dans la fonction publique fédérale au Québec.

Vérification

Le Commissariat a relancé sa fonction de vérification. Ces vérifications permettent d'évaluer la façon dont les institutions s'acquittent de leurs obligations à l'égard des langues officielles et de faire des recommandations appropriées. Une première vérification a été menée auprès de Postes Canada, plus spécifiquement en ce qui a trait à la prestation des services au public dans les emplois postaux bilingues. Le Commissariat a formulé plusieurs recommandations pour améliorer la prestation des services dans les deux langues officielles. Postes Canada doit, entre autres :

- rehausser de minimum à intermédiaire le niveau de bilinguisme requis de son personnel;
- mieux appuyer les exploitants de franchises pour qu'ils répondent adéquatement aux obligations linguistiques;
- s'entendre avec les syndicats afin de pouvoir doter de façon impérative les postes bilingues dans ses bureaux urbains (Postes Canada le fait déjà en régions rurales);
- faire en sorte que le rendement des gestionnaires en ce qui a trait à la langue de service soit une composante du processus d'évaluation annuel.

En réponse aux recommandations formulées par la commissaire dans son Rapport annuel 2002-2003, et suite aux rencontres qu'elle a tenues avec des dirigeants d'institutions, divers organismes ont pris des engagements ou réalisé des projets précis visant à améliorer la qualité de leurs services et à promouvoir la dualité linguistique au sein de la fonction publique. Par exemple :

- Le Conseil du Trésor a annoncé, en novembre 2003, d'importants changements aux politiques du gouvernement en matière de langues officielles, notamment sur la langue de travail et la gestion des ressources humaines.
- La Commission de la fonction publique a entrepris, à l'automne 2003, de revoir les exemptions accordées en vertu du *Decret d'exclusion sur les langues officielles* afin de voir à ce que son application ne permette pas de contourner la *Loi*.

- Le Centre canadien de gestion a mené l'étude *Le français à suivre?* : Redonner un dynamisme aux langues officielles en milieu de travail portant sur l'usage des deux langues officielles en milieu de travail. Celle-ci identifie certains obstacles en milieu de travail dont la méconnaissance, chez les employés, de leurs droits et obligations en matière linguistique, le déroulement de séances d'information et de réunions dans une langue seulement, l'unilinguisme des superviseurs et des membres de la haute gestion ainsi que le manque de leadership.

- L'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada a mené une étude visant à identifier les facteurs de motivation qui incitent les anglophones ayant obtenu un niveau CBC en langue seconde à utiliser le français dans leur milieu de travail à la suite de leur formation linguistique.

- Pêches et Océans Canada a signé sa première entente de collaboration avec le Commissariat en janvier 2004, témoignant ainsi de son désir de résoudre les plaintes. Le Ministère s'est également doté d'un cadre de responsabilité pour sensibiliser ses gestionnaires à la mise en œuvre du programme des langues officielles et de divers outils leur permettant d'évaluer la situation dans chaque domaine de responsabilité.

- L'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien a incorporé une clause linguistique dans ses contrats avec les fournisseurs du service de contrôle et démontre également une amélioration en ce qui a trait à l'affichage bilingue.

- Environnement Canada a accepté les neuf recommandations faites par la commissaire au sujet de la langue de travail et les employés ont confirmé que la situation des langues officielles s'était améliorée.

Le gouvernement a répondu à la plupart des recommandations contenues dans l'étude du Commissariat Le Français sur Internet : au cœur de l'identité canadienne et de l'économie du savoir dans laquelle la commissaire faisait état de la problématique actuelle entourant les questions relatives au Français sur Internet et concluait qu'il restait toujours beaucoup de progrès à réaliser dans ce domaine. Comme recommandé, Patrimoine canadien a coordonné la mise en place d'un cadre de gouvernance et d'un groupe de travail interministériel formé par les sept institutions visées par l'étude, à savoir : Affaires étrangères et Commerce international Canada, l'Agence canadienne de développement international, la Direction des langues officielles de l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada, Communication Canada, Industrie Canada, Patrimoine canadien ainsi que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. La mise en œuvre des recommandations a également nécessité la création d'entités permettant de structurer les diverses interventions et a favorisé l'émergence de nouveaux partenariats. Divers projets ont déjà été réalisés et d'autres sont en cours. Les résultats couvrent le développement d'une masse critique de contenu canadien sur Internet, le déploiement des industries langagières et la politique étrangère du Canada.

Toutefois la question entourant la diffusion des débats parlementaires sur la Chaîne d'affaires publiques par câble (CPAC) a également évolué. Après avoir été saisie de plaintes, la commissaire avait recommandé à la Chambre des communes de s'assurer que ses travaux et débats diffusés par des tiers (en l'occurrence CPAC) soient transmis au public dans les deux langues officielles. Un jugement rendu par la Cour fédérale, devant laquelle la commissaire est intervenue, a confirmé que la Chambre des communes a effectivement des obligations en matière de langues officielles et qu'elle doit respecter les droits linguistiques du public lors de la diffusion des travaux et débats parlementaires. En décembre 2003, la Cour d'appel fédérale a rejeté l'appel de la Chambre des communes à l'encontre du jugement de la Cour sur la base que la question était devenue théorique. En effet, en août 2003, le gouvernement avait demandé au Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes d'exiger que la majorité des cablodistributeurs diffusent CPAC sur deux canaux distincts, un en français et un en anglais, portant ainsi à 97 pour cent le taux des abonnés du câble au Canada desservis dans la langue officielle de leur choix. La commissaire continue de veiller à ce que les obligations linguistiques de la Chambre des communes soient pleinement mises en œuvre.

RENDEMENT

RÉSULTAT STRATÉGIQUE

Le Commissariat incitera les institutions gouvernementales assujetties à la *Loi sur les langues officielles* à respecter l'égalité du français et de l'anglais et à promouvoir les deux langues officielles dans la société canadienne.

Le rendement du Commissariat se mesure en fonction des objectifs précis qu'il s'était donnés pour atteindre chacune de ses orientations stratégiques. Ce qui suit fait état des principaux efforts déployés par la commissaire et le Commissariat et des réalisations liées à chacune des orientations stratégiques.

Orientation stratégique 1 : Assurer l'égalité du français et de l'anglais au sein des organisations assujetties à la *Loi sur les langues officielles*.

Enquêtes et recommandations

Le Commissariat a présenté aux plaignants et aux institutions mises en cause 927 conclusions d'enquêtes portant sur la langue de service et 120 sur la langue de travail. Les interventions du Commissariat auprès d'institutions fédérales et autres organismes veillent à ce qu'ils respectent leurs obligations en matière de langues officielles. Dans plus de 80 pour cent des cas, les plaintes se sont avérées fondées et ont résulté, au sein de certaines institutions visées, en des améliorations quant à la prestation des services dans les deux langues officielles et l'émergence d'une culture organisationnelle reflétant davantage la dualité linguistique.

En mars 2004, le Commissariat a publié l'étude sociolinguistique *De la parole aux gestes*. La langue de travail au sein de la fonction publique fédérale. Cette étude a confirmé que le français demeure sous-utilisé comme langue de travail dans la région de la capitale nationale qui est désignée bilingue. La commissaire a adressé dix recommandations visant la langue de travail aux administrateurs généraux, au greffier du Conseil privé, à l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada ainsi qu'à l'École de la fonction publique du Canada. Elle leur a recommandé de renforcer leur leadership et la capacité institutionnelle du gouvernement fédéral, de communiquer régulièrement dans les deux langues officielles et de démontrer par des gestes concrets qu'ils attachent de l'importance à la dualité linguistique et, par le fait même, favoriser une culture organisationnelle respectueuse de la dualité linguistique du Canada et des droits linguistiques de leur personnel.

SECTION IV - RÉPONSES AU PARLEMENT

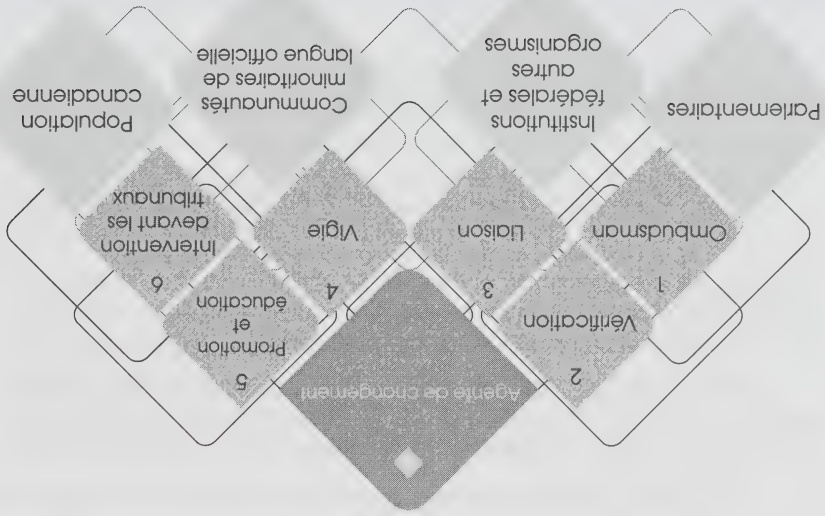
Le Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes, dans son rapport sur l'accès aux soins de santé des communautés de langue officielle en situation minoritaire, a formulé deux recommandations à la commissaire.

Dans sa première recommandation, le Comité demandait à la commissaire de vérifier dans quelle mesure le gouvernement du Canada respecte la *Loi* lorsqu'il fournit des services de santé à certains groupes ou collectivités. Le Commissariat a entrepris une enquête à cet égard et le dépôt du rapport est prévu pour le début de l'année 2005. L'enquête couvre tous les organismes qui fournissent des soins de santé directement, soit Santé Canada, la Gendarmerie royale du Canada, Défense nationale, Affaires indiennes et du Nord Canada ainsi qu'Anciens Combattants Canada.

Dans sa deuxième recommandation, le Comité demandait à la commissaire d'organiser un forum national afin d'explorer les meilleures options pour renforcer les assises juridiques des services de santé aux minorités linguistiques. Le Commissariat a convoqué une table ronde pancanadienne portant sur le régime fédéral des droits linguistiques afin de définir d'une part les enjeux que soulève le régime actuel, notamment ceux reliés à la prestation des services de santé aux minorités linguistiques, et d'identifier d'autre part les changements et améliorations qu'il serait souhaitable de considérer afin de progresser davantage vers l'égalité du français et de l'anglais. Ce processus de réflexion réunissait des experts tels que des chefs de file de communautés, des juristes et des chercheurs, et devrait permettre à la commissaire de donner suite dans une certaine mesure à la recommandation du Comité. De plus, des consultations additionnelles seront entreprises au cours de la prochaine année afin d'examiner plus en détail cette question fort complexe. La commissaire déterminera par la suite si une consultation additionnelle spécifiquement sur la question de la santé est nécessaire et la forme qu'elle pourrait prendre.

Le Commissariat aux langues officielles appuie la commissaire dans ses fonctions de haut fonctionnaire du Parlement. Plus spécifiquement, le Commissariat :

- veille à ce que les institutions fédérales et autres organismes qui y sont assujettis respectent l'intention et l'esprit de la *Loi* dans l'administration de leurs affaires, en évaluant les axes stratégiques établis par ces derniers en matière de langues officielles, en mesurant les résultats atteints et en collaborant avec eux dans la poursuite de leurs résultats;
- reçoit les plaintes et enquête sur celles-ci;
- effectue des vérifications, des études, des recherches et des analyses afin de mieux comprendre l'évolution du statut et de l'usage du français et de l'anglais au Canada; surveille l'avancement du français et de l'anglais dans l'administration fédérale et la société canadienne;
- contribue au développement et à l'épanouissement des communautés de langue officielle vivant en situation minoritaire.



Rôles de la commissaire comme agent de changement

Le graphique suivant illustre l'interaction entre les six rôles de la commissaire comme agent de changement auprès de ses quatre principaux interlocuteurs (les parlementaires, les institutions fédérales et autres organismes assujettis à la *Loi*, les communautés minoritaires de langue officielle et la population canadienne).

6. **Rôle d'intervention devant les tribunaux** : la commissaire contribue à faire avancer les droits linguistiques des Canadiens et des Canadiennes en demandant d'intervenir devant les tribunaux dans toute instance judiciaire relative au statut ou à l'usage du français ou de l'anglais afin d'assurer le respect des droits linguistiques.

de recherches, d'études et d'activités de sensibilisation. Elle fait des allocutions et participe à des colloques dans le but d'informer la population canadienne du statut et de l'importance des langues officielles.

SECTION III - CONTEXTE

À titre de haut fonctionnaire du Parlement et agente de changement, la commissaire assume plusieurs rôles dans la promotion et la mise en œuvre des dispositions de la *Loi*, protège les droits linguistiques des Canadiens et des Canadiennes, et fait la promotion de la dualité linguistique et du bilinguisme au Canada.

- La commissaire veille à l'atteinte des trois principaux objectifs de la *Loi* et prend toutes les mesures nécessaires pour en assurer la réalisation. Ces objectifs sont :
- l'égalité du français et de l'anglais au sein du Parlement, du gouvernement du Canada, de l'administration fédérale et des institutions assujetties à la *Loi*;
 - le développement et l'épanouissement des communautés minoritaires de langue officielle au Canada;
 - l'égalité de statut du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Plus spécifiquement, la commissaire assume les six rôles suivants :

1. **Rôle d'ombudsman** : la commissaire reçoit des plaintes, les examine et, s'il y a lieu, fait enquête et émet les recommandations qui s'imposent; elle s'acquitte aussi de ce rôle en entreprenant des enquêtes de sa propre initiative lorsqu'elle le juge opportun.
2. **Rôle de vérification** : la commissaire agit de façon proactive en procédant à des vérifications afin de mesurer le niveau de conformité aux exigences de la *Loi* et propose des recommandations s'appliquant au cadre de gestion existant au sein des organismes.
3. **Rôle de liaison** : la commissaire, appuyée par l'équipe de liaison et les bureaux régionaux du Commissariat, collabore avec les institutions fédérales et d'autres organismes, les divers ordres de gouvernement et les communautés linguistiques à travers le pays. Ces échanges lui permettent de mieux comprendre les besoins et les préoccupations des communautés linguistiques, de faire des recommandations pertinentes et d'intervenir judicieusement dans des dossiers importants en matière de langues officielles.
4. **Rôle de vigie** : la commissaire exerce une action préventive en intervenant à l'étape de l'élaboration des lois, des règlements et des politiques pour s'assurer que les droits linguistiques sont au centre des préoccupations des dirigeants.
5. **Rôle de promotion et d'éducation** : la commissaire sensibilise la population canadienne aux avantages de la dualité linguistique, collabore avec les organismes officiels et les communautés linguistiques pour qu'ils attirent l'attention qu'elles méritent, et contribue au développement et à l'épanouissement des communautés de langue officielle vivant en situation minoritaire. Ce rôle s'exerce, entre autres, au moyen

Recommandations du Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes

La commissaire attache aussi une grande importance à l'intégrité et à la transparence reliées à sa fonction et son devoir de rendre compte au Parlement canadien et au grand public. Elle travaille étroitement avec les deux comités des langues officielles du Parlement et est convoquée annuellement pour discuter du budget des dépenses et des activités du Commissariat. Comme les activités du Commissariat influent sur celles que d'autres organisations poursuivent pour le bénéfice du Canada, l'efficacité et l'efficience des pratiques de gestion rigoureuses de celui-ci doivent être à la hauteur des attentes de la population canadienne.

En réponse à la première recommandation du Comité, soit de vérifier dans quelle mesure le gouvernement du Canada respecte la *Loi* lorsqu'il fournit des services de santé à certains groupes ou collectivités, le Commissariat a entrepris une enquête dont le rapport est prévu pour le début de l'année 2005. L'enquête couvre tous les organismes qui fournissent des soins de santé directement aux collectivités.

Le Comité a également recommandé à la commissaire d'organiser un forum national afin d'explorer les meilleures options pour renforcer les assises juridiques des services de santé aux minorités linguistiques. La question soulevée par le Comité est l'une des nombreuses questions qui ont été examinées à l'occasion de la table ronde pancanadienne que la commissaire a convoquée afin de définir les enjeux que soulève le régime actuel et d'identifier les changements et améliorations à considérer afin de progresser davantage vers l'égalité réelle du français et de l'anglais. D'autres consultations seront entreprises au cours de la prochaine année. La commissaire déterminera ensuite si une consultation supplémentaire sur la question de la santé est nécessaire et, le cas échéant, la forme qu'elle pourrait prendre.

De plus, la commissaire et le Commissariat ont partagé leur expérience et leur expertise avec des représentants de pays étrangers qui désirent adapter le modèle linguistique canadien à leur pays.

La section IV de ce rapport, Réponses au Parlement et rendement, pages 10 à 22, fournira de plus amples renseignements sur le rendement du Commissariat pour l'exercice 2003-2004.

multiplié ses efforts en matière de promotion et d'éducation en s'adressant plus souvent aux médias et au grand public pour les sensibiliser aux avantages et à l'importance de la dualité linguistique. Au nombre de ces efforts, le Commissariat a organisé, en partenariat avec Canadian Parents for French, Affaires intergouvernementales et Patrimoine canadien, un symposium national sur les langues officielles. Par ailleurs, certains progrès notables en matière de protection des droits linguistiques et d'égalité des deux langues officielles au sein de la société canadienne ont été réalisés. Cependant, les travaux accomplis (enquêtes, études, vérifications) ont démontré qu'il reste de grands défis à relever pour que les

objectifs de la *Loi* soient pleinement atteints.

Le Commissariat a lancé plusieurs études sur des questions importantes qui touchent les droits linguistiques des Canadiens et des Canadiennes, tels que les services offerts par les institutions fédérales et la langue de travail.

Le Commissariat a aussi relancé sa fonction de vérification. Celle-ci permet également de rendre compte au Parlement du bilan linguistique des institutions fédérales et autres organismes assujettis à la *Loi*. La première initiative du Commissariat en matière de vérification concernait la prestation des services au public aux comptoirs postaux bilingues de la Société canadienne des postes. Dans le cadre de cette vérification, complétée en mars 2004, la commissaire a fait 14 recommandations à la Société. Le Commissariat a aussi entamé sa deuxième vérification, en février 2004, auprès des Sociétés d'aide au développement des collectivités et des Corporations au bénéfice du développement communautaire. Cette vérification, qui porte sur la partie IV et la partie VII de la *Loi*, soit la prestation des services au public et l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada, vise quatre institutions fédérales : Industrie Canada (FedNor), l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, Développement économique Canada pour les régions du Québec et Diversification de l'économie de l'Ouest Canada. Le Commissariat a continué à appuyer l'épanouissement des communautés de langue officielle vivant en situation minoritaire, et continue toujours à encourager toutes les institutions assujetties à la *Loi* et autres parties intéressées à tenir compte des besoins des communautés minoritaires de langue officielle dans l'élaboration et la mise en œuvre de politiques et de programmes.

Le Commissariat a également accentué son rôle de liaison au cours de la dernière année. Celui-ci s'exerce auprès des institutions fédérales, des communautés et des divers ordres de gouvernement à travers le pays. La liaison est essentielle afin d'intervenir dans des dossiers prioritaires pour les communautés de langue officielle et pour faciliter la communication de leurs besoins et de leurs attentes.

SECTION II - SOMMAIRE DU RENDEMENT

La commissaire aux langues officielles relève directement du Parlement et son mandat lui est conféré par l'article 56 de la *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*). Il lui incombe de : « ... prendre, dans le cadre de sa compétence, toutes les mesures visant à assurer la reconnaissance du statut de chacune des langues officielles et à faire respecter l'esprit de la présente loi et l'intention du législateur en ce qui touche l'administration des affaires des institutions fédérales, et notamment la promotion du français et de l'anglais dans la société canadienne. »

La commissaire a donc pour mandat de prendre, dans le cadre de sa compétence, toutes les mesures voulues pour la réalisation des trois grands objectifs de la *Loi*, soit :

- l'égalité du français et de l'anglais au sein du Parlement, du gouvernement du Canada, de l'administration fédérale et des institutions assujetties à la *Loi*;
- le développement et l'épanouissement des communautés minoritaires de langue officielle au Canada;
- l'égalité de statut du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Le rendement du Commissariat se mesure, en partie, par les changements et comportements organisationnels qu'il engendre dans les institutions assujetties à la *Loi*, lesquels contribuent à la progression vers l'égalité du français et de l'anglais dans la société canadienne. Ces résultats sont souvent le fruit d'efforts et d'activités continus du Commissariat.

Dans son Rapport sur les plans et priorités 2003-2004 (RPP), le Commissariat s'était donné trois orientations stratégiques – voir Section I, Message de la commissaire.

Progrès et rendement par rapport aux engagements pris dans le RPP

En tant qu'ombudsman linguistique du Canada, la commissaire reçoit des plaintes, les examine et, s'il y a lieu, fait enquête et émet les recommandations qui s'imposent. Ces enquêtes permettent à la commissaire de proposer des solutions à des problèmes, tout en travaillant avec les institutions fédérales, pour arriver à des résultats durables. Le Commissariat a présenté aux plaignants et aux institutions mises en cause 927 conclusions d'enquêtes portant sur la langue de service et 120 sur la langue de travail. Dans plus de 80 pour cent des cas, les plaintes se sont avérées fondées et, dans la plupart des cas, ont résulté en des améliorations quant à l'application de la *Loi*.

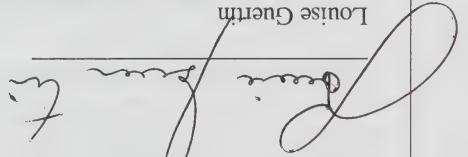
La dualité linguistique est une valeur fondamentale des Canadiens et des Canadiennes et une des richesses du Canada. La commissaire, appuyée du Commissariat, est déterminée à protéger et à promouvoir le français et l'anglais partout au Canada. Le Commissariat a

Déclaration de la direction

Déclaration de la direction

Je soumetts, en vue de son dépôt au Parlement, le Rapport sur le rendement de 2003-2004 du Commissariat aux langues officielles.

Le document a été préparé conformément aux principes de présentation de rapport et aux exigences de déclaration énoncées dans le *Guide de préparation des rapports ministériels sur le rendement de 2003-2004*. À ma connaissance, les renseignements donnent un portrait général, juste et transparent du rendement de l'organisation à l'exercice 2003-2004.



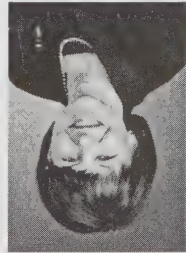
Louise Guertin

Directrice générale, Direction générale des services corporatifs

Le 27 août 2004

SECTION I - MESSAGES

Message de la commissaire



C'est avec plaisir que je présente au Parlement le Rapport sur le rendement du Commissariat aux langues officielles (le Commissariat) pour la période se terminant le 31 mars 2004. Je suis honorée de servir à titre de commissaire aux langues officielles en cette cinquième année de mon mandat.

En tant que haut fonctionnaire du Parlement, il m'incombe de prendre toutes les décisions et les mesures visant à assurer la reconnaissance de l'égalité de statut et de l'usage des deux langues officielles et à faire respecter l'esprit et la lettre de la *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*).

Dans mon Rapport sur les plans et priorités 2003-2004, avec l'appui du Commissariat, j'avais identifié trois orientations stratégiques :

1. assurer l'égalité du français et de l'anglais au sein des organisations assujetties à la *Loi*;
2. favoriser l'épanouissement des communautés de langue officielle au Canada;
3. promouvoir l'égalité du français et de l'anglais comme valeur fondamentale de la société canadienne.

Comme décrit dans le présent rapport, nous avons dirigé nos efforts selon ces orientations stratégiques.

Je vous invite donc à lire ce rapport qui vous renseignera sur nos réalisations. Je remercie également tout le personnel du Commissariat. Son dévouement et son souci constant de la qualité perpétuent une longue tradition de services auprès de la population canadienne.

A handwritten signature in dark ink, reading "Dyane Adam".

Dyane Adam

TABLE DES MATIÈRES

SECTION I : Messages	2
Message de la commissaire	2
Déclaration de la direction	3
SECTION II : Sommaire du rendement	4
SECTION III : Contexte	7
SECTION IV : Réponses au Parlement et rendement	10
SECTION V : Rendement financier	23
SECTION VI : Informations supplémentaires	40
Évaluation	40
Études et rapports	41
Communiqués	42
Coordonnées de l'administration centrale	43
et des bureaux régionaux	43



**Commissariat
aux langues officielles**

**Rapport sur le rendement
Pour la période se terminant le
31 mars 2004**

A stylized, handwritten signature in black ink, likely belonging to Paul Martin, written over a horizontal line.

**Le très honorable Paul Martin
Premier ministre du Canada**

Avant-propos

Au printemps 2000, la présidente du Conseil du Trésor a déposé au Parlement le document intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*. Ce document expose clairement les mesures qu'entend prendre le gouvernement pour améliorer et moderniser les pratiques de gestion des ministères et organismes fédéraux.

L'approche utilisée par le gouvernement pour offrir ses programmes et services aux Canadiens et aux Canadiennes se fonde sur quatre engagements clés en matière de gestion. Tout d'abord, les ministères et les organismes doivent reconnaître que leur raison d'être est de servir la population canadienne et que tous leurs programmes, services et activités doivent donc être « axés sur les citoyens ». Deuxièmement, le gouvernement du Canada s'engage à gérer ses activités conformément aux valeurs les plus élevées de la fonction publique. Troisièmement, dépenser de façon judicieuse, c'est dépenser avec sagesse dans les secteurs qui importent le plus aux Canadiens et aux Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du Canada entend mettre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire sur les impacts et les effets des programmes.

Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats, par l'entremise des ministères, au Parlement et aux citoyens. Les ministères et les organismes sont invités à rédiger leurs rapports en appliquant les principes pour l'établissement des rapports publics sur le rendement efficaces (voir le *Guide pour la préparation des rapports ministériels sur le rendement 2004* : http://www.tbs-sct.gc.ca/ma/dpr/03-04/guidance/tabl-o-f-contents_f.asp). Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats - soit les avantages dévolus aux Canadiens et aux Canadiennes et à la société canadienne - et il doit refléter ce que l'organisation a pu contribuer à ces résultats. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte ainsi que décrire les risques et les défis auxquels le ministère a été exposé en répondant aux attentes sur le rendement. Le rapport doit aussi souligner les réalisations obtenues en partenariat avec d'autres organisations gouvernementales et non-gouvernementales. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Par l'intermédiaire des rapports sur le rendement, les ministères et organismes visent à répondre au besoin croissant d'information des parlementaires, des Canadiens et des Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les parlementaires et les autres lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer la qualité de ces rapports. Nous invitons donc tous les lecteurs à évaluer le rapport sur le rendement d'une institution gouvernementale en se fondant sur les principes établis et à lui fournir des commentaires en vue du prochain cycle de planification et de rendement.

Le présent rapport peut être consulté sur le Site web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
à l'adresse suivante : <http://www.tbs-sct.gc.ca/ma/dpr/dprf.asp>

Les observations ou les questions peuvent être adressées à :

Direction de la gestion axée sur les résultats
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) K1A 0R5
OU à : tma-mtr@tbs-sct.gc.ca

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commenant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le Rapport sur les plans et les priorités fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le Rapport sur le rendement met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2004

Ce document est disponible en médias substitués sur demande.

Ce document est disponible sur le site Web du SCT à l'adresse suivante : www.tbs-sct.gc.ca.

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des
Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC
Ottawa, Canada K1A 0S9

No de catalogue BT31-4/60-2004
ISBN 0-660-62665-9



Commissariat aux langues officielles

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2004



Office of the Correctional Investigator

Performance Report

For the period ending
March 31, 2004

Canada

ESTIMATES

The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament.

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The *Report on Plans and Priorities* provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The *Departmental Performance Report* provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring *Report on Plans and Priorities*.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of funds.

©Minister of Public Works and Government Services Canada — 2004

This document is available in multiple formats upon request.

This document is available on the TBS Web site at the following address: www.tbs-sct.gc.ca.

Available in Canada through your local bookseller or by mail from
Canadian Government Publishing — PWGSC
Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-4/61-2004
ISBN 0-660-62666-7

Foreword

In the spring of 2000, the President of the Treasury Board tabled in Parliament the document “Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada”. This document sets a clear agenda for improving and modernising management practices in federal departments and agencies.

Four key management commitments form the basis for this vision of how the Government will deliver their services and benefits to Canadians. In this vision, departments and agencies recognise that they exist to serve Canadians and that a “citizen focus” shapes all activities, programs and services. This vision commits the Government of Canada to manage its business by the highest public service values. Responsible spending means spending wisely on the things that matter to Canadians. And finally, this vision sets a clear focus on results – the impact and effects of programs.

Departmental performance reports play a key role in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting results to Parliament and citizens on behalf of ministers. Departments and agencies are encouraged to prepare their reports following principles for effective performance reporting (provided in the *Guide to Preparing the 2004 Departmental Performance Report*: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/03-04/guidance/table-of-contents_e.asp). Based on these principles, an effective report provides a coherent and balanced picture of performance that is brief and to the point. It focuses on outcomes - benefits to Canadians and Canadian society - and describes the contribution the organisation has made toward those outcomes. It sets the department’s performance in context, associates performance with earlier commitments, explains any changes, and discusses risks and challenges faced by the organisation in delivering on these commitments. Achievements realised in partnership with other governmental and non-governmental organisations are also discussed. Supporting the need for responsible spending, it links resources to results. Finally, the report is credible because it substantiates the performance information with appropriate methodologies and relevant data.

In performance reports, departments and agencies strive to respond to the ongoing and evolving information needs of parliamentarians and Canadians. The input of parliamentarians and other readers can do much to improve these reports over time. The reader is encouraged to assess the performance reports of organisations according to the established principles, and provide comments to departments and agencies to help them improve in their next planning and reporting cycle.

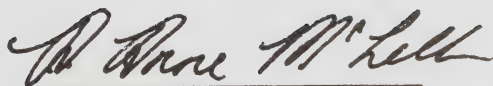
This report is accessible from the Treasury Board of Canada Secretariat Internet site:
<http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dpre.asp>

Comments or questions can be directed to:

Results-based Management Directorate
Treasury Board of Canada Secretariat
L’Esplanade Laurier
Ottawa, Ontario K1A 0R5
OR at: rma-mrr@tbs-sct.gc.ca

OFFICE OF THE CORRECTIONAL INVESTIGATOR
DEPARTMENTAL PERFORMANCE REPORT

**For the
period ending
March 31, 2004**

A handwritten signature in black ink, reading "A. Anne McLellan". The signature is fluid and cursive, with the first letters of each name being capitalized and prominent.

**A. Anne McLellan, P.C., M.P.
Solicitor General of Canada
(Minister of Public Safety and
Emergency Preparedness)**

TABLE OF CONTENTS

Section I:	Correctional Investigator's Message	5
Section II:	Management Representation Statement	7
Section III:	Societal and Operational Contexts	8
Section IV:	Agency Performance	10
4.1	Performance Summary – Priorities in 2003-2004 RPP	10
4.2	Mandate	11
4.3	Mission Statement	11
4.4	Business Line and Resources	12
4.5	Organization Chart	13
4.6	OCI Logic Model	14
4.7	Spending Profile by Activity.....	16
4.8	Overview of Agency Performance	18
Annex A:	Financial Performance Overview.....	21
	Financial Table 1	22
	Financial Table 2	23
	Financial Table 3	23
Annex B:	Other Information.....	24
i)	Contacts for further Information	25
ii)	Agency Website	25
iii)	Agency E-Mail Address.....	25
iv)	Legislation and Associated Regulations Administered	25
v)	Statutory Annual Reports and Other Agency Reports	25

Section I: Correctional Investigator's Message

The Office of the Correctional Investigator is mandated as an Ombudsman for federal offenders. An effective oversight agency for correctional operations is accepted by Canadians as an essential element of an open and accountable criminal justice process. The strategic outcome expected by Canadians is a Federal correctional system that is fair, safe, humane and equitable. The focus of OCI operations is directed towards the promotion of that outcome.

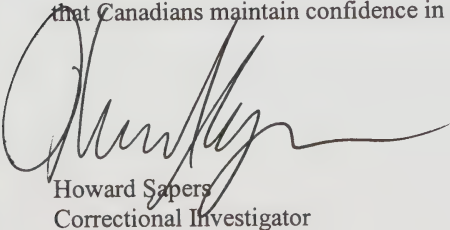
The independent oversight of corrections encompasses more than the investigation of complaint and the filing of reports. The Office's effectiveness centres on its ability to maintain a responsive investigative process and the impact of its findings and recommendations on fostering positive change. On both counts, significant progress has been achieved.

We have implemented our Corporate Strategic Plan adopted in January 2002. The OCI's priorities, organizational matrix and operations have been realigned to ensure our mandate is carried out with optimal efficiency and effectiveness. Also realized through this change process has been a significant improvement in our agency's capacity to respond to emerging issues and its readiness to explore new strategic directions.

The OCI's governance is anchored by a well-structured Management Accountability Framework and directed by the highest ethical standards of public service.

Accordingly, the OCI will remain dedicated to achieving excellence vis-à-vis its strategic outcome and to report on its performance in a concise and understandable ways to elected officials and to Canadians. We will be guided in all we do by a clear set of values, which respect and reinforce Canadian institutions of democracy. The OCI will further demonstrate discipline and prudence in all fiscal matters, by engaging in sound risk management, rigorous stewardship, clear accountabilities and responsible spending.

The Office of the Correctional Investigator is committed to being a responsible and well managed federal agency, offering citizen focused services. We will continue to work in collaboration with other government and non government agencies to assist in ensuring that Canadians maintain confidence in their criminal justice system.




Howard Sapers
Correctional Investigator

Section II: Management Representation Statement

Management Representation Statement

I submit, for tabling in Parliament, the 2003-2004 departmental performance report (DPR) for the Office of the Correctional Investigator

This report has been prepared based on the reporting principles and other requirements in the *2003-04 Departmental Performance Reports Preparation Guide* and represents, to the best of my knowledge, a comprehensive, balanced, and transparent picture of the organization's performance for fiscal year 2003-04.

Name: 
Title: Correctional Investigator
Date: Sept. 09/04

Section III: Societal and Operational Contexts

Corrections is a difficult and at times thankless business, yet it is a key element of the Canadian criminal justice system. The mandate of the Correctional Service is to manage the sentence of the court consistent with the rule of law, respectful of individual and collective human rights while giving primacy to the protection of the public. Canadians expect a correctional system that provides safe, humane custody which supports the offenders' successful reintegration into society.

The primary function of the Correctional Investigator, as an Ombudsman for federal offenders, is to independently investigate and facilitate resolution of individual offender complaints. The Office as well has a responsibility to review and make recommendations on Correctional Service policies and procedures associated with areas of individual complaint to ensure that systemic areas of concern are identified and appropriately addressed. The presence of independent oversight promotes correctional practices which respect the rule of law and strengthens the public's confidence in their correctional system.

We approach this function, as do many oversight agencies, with limited resources and an incessant demand for our services.

The Office again last year managed nearly seven thousand offender complaints. The investigative staff spent more than four hundred working days in federal penitentiaries, interviewed in excess of twenty five hundred offenders and met regularly with inmate organizations at every institution in the country. As well, a multitude of systemic areas of concern were reviewed on an ongoing basis with senior correctional officials at the institutional, regional and national levels of the Service.

Beyond the issues associated with the demanding workload are the unique characteristics of the correctional environment and the public we serve. There is an extreme level of mistrust between the keepers and the kept. The areas of concern raised on complaint often have an immediate and ongoing impact and in many instances involve rights, liberty or personal safety issues. The disadvantaged elements of our society, minorities, those with mental health problems and the poor, are significantly over represented in our penitentiaries. There is limited public understanding of the correctional process and as a group, federal offenders carry little public support.

These factors present a challenge to the traditional Ombudsman approach of facilitating a resolution to issues. Within the correctional environment the formal internal avenues of redress are viewed by offenders with suspicion and informal resolution, absent of third party intervention, is seldom achieved. A good number of complaints are time sensitive and do not lend themselves to a thorough investigative process with formal findings and recommendations, they require immediate intervention and response. The diversity of the inmate population requires a specific focus, for example, on areas of concern related

to Aboriginal and women offenders. The public reporting on unresolved areas of concern designed to focus attention on injustices or unfair practices, given the public's perception of the offender population, does not always have the intended result.

The key to meeting these challenges, in combination with a highly skilled and dedicated workforce, lie in ensuring that we are both accessible and responsive to the offender population. The implementation of our Corporate Strategic Plan, as detailed in the 2002-2003 Departmental Performance Report (DPR), has resulted in a number of significant operational adjustments.

The Office has provided increased training and developed more focused reference materials for our intake staff so that offender complaints which can be dealt with through the provision of information, assistance or referral are addressed in a timely manner. A twenty-four hour a day toll free number has been introduced for emergency complaints. We have increased the frequency of our institutional visits and formalized our meetings with offender organizations, such as Inmate Committees, Native Brotherhoods and Sisterhoods, Black Inmate Associations and Lifer Groups.

Our debriefing process at the conclusion of institution visits with Wardens has been restructured to ensure that those areas of concern which can be resolved are dealt with in a timely fashion. We have as well identified specific "areas of focus" which investigators review with institutional managers during each visit. These areas are a combination of issues frequently raised on complaint and issues associated with rights or liberty concerns such as segregation, the internal grievance process and involuntary transfers.

The Office has established two positions with specific responsibility for coordinating Aboriginal and Women offender issues. These Coordinator positions in addition to their review of individual and systemic complaints, have maintained an ongoing liaison with both government and non government agencies active in the areas of Aboriginal and Women's human rights and criminal justice issues. These relationships are important in ensuring that the Office's position on these matters is both well informed and broadly based.

A number of other initiatives in direct support of our investigative process have been undertaken. The Coordinator, Use of Force in conjunction with managing a process that review up to a thousand incidents annually has developed a consultation procedure with the Service's regional and national managers to promote greater consistency in the analysis of use of force incidents. We have initiated at the national level a more focused process to ensure that the position of the Office on those issues directly impacting on inmate rights and entitlements are given consideration by the Service during the course of their policy development and review. The Office has further strengthened its consultation and reporting structures at both the regional and national levels to ensure that unresolved and ongoing areas of inmate concern are referred to the Service's senior management in a timely fashion and followed-up in a manner that promotes effective resolution.

Section IV: Agency Performance

4.1 Performance Summary – Priorities in 2003-2004 RPP

In its 2003-2004 Report on Plans and Priorities (RPP), the OCI identified three priorities. These are consistent with our Logic Model (see section 4.6 below) and in all three; the OCI has achieved and in some regards, exceeded the intended outcomes. These priorities are presented below, along with a summary of our performance. We refer our readers to section 4.8 below for more information.

1. Increase accessibility through institutional visits and direct contacts with offender population

The Office's investigative staff spent 409 days in federal penitentiaries and conducted 2,517 interviews with offenders. These numbers are up from last year when we spent 373 days at institutions and interviewed 2,451 offenders. In addition during 2003-2004 we increased the frequency of our meetings with inmate organizations.

The increase in our accessibility to the Offender population further increased our direct contact with CSC decision-makers at the institutional level which in turn insured that both individual and systemic areas of concern were addressed in a more timely fashion.

2. Create specialist positions to address issues of Women and Aboriginal offenders:

The two specialists' positions Coordinator of Women Offender issues and Coordinator of Aboriginal Issues were created within our organizational structure and have been staffed on a permanent basis.

Their impact on our agency's performance has been immediate and wide-ranging. We have been able to establish and maintain an investigative process for Women and Aboriginal offenders that is thorough, objective, timely, culture and gender-sensitive. Our Coordinators' approach has been through direct contact with individual offenders and offender groups, to provide advice and direction on the Service's policies and procedures. The outcome has been that offenders deal more effectively with CSC when problems arise.

Moreover, the provision by OCI Coordinators of evidence based advice and direction on areas of offender concern further raised the Service's awareness of the diverse and urgent needs of both Women and Aboriginal offenders.

In response, CSC has made progress in addressing some of the OCI's long standing concerns and recommendations, notably the relocation of some maximum security women's offenders from "men's institutions" to new secure units within FSW facilities and a more focused approach on Aboriginal issues, at the regional and national levels.

Finally, Coordinators have enabled the OCI to develop and sustain much more productive linkages with its governmental and NGO partners concerned with Aboriginal and Women's criminal justice issues. A noteworthy example was the extensive consultation undertaken with the Canadian Human Rights Commission in the preparation of its special report entitled "Protecting Their Rights: A Systemic Review of Human Rights in Correctional Services for Federally Sentenced Women". A copy of our response to the commission's consultation paper is available on our web site.

3. Increase the ability to review and follow-up on both investigations as per section 19 of the *Corrections and Conditional Release Act* and Use of Force videotapes, as per the recommendations of the Arbour Commission:

The OCI has now completely eliminated the backlog of Use of Force and S.19 investigation files. It is now able to process the above, as they are received from the Correctional Service of Canada (CSC), in a more timely fashion.

During this reporting period, our reviews and subsequent discussions with CSC management have led to significantly greater compliance with the guidelines on the Use of Force interventions. In addition a number of significant changes to these guidelines have been introduced by the Service, specifically with respect to force used against inmates suffering from mental health problems.

Towards the end of the fiscal year, the Service adopted various policy changes to its investigative process that had long been recommended by the OCI, to improve the quality and the timeliness of its reporting of S.19 investigations. The focus of the OCI's efforts will now shift towards the effective implementation of these measures.

4.2 Mandate

The Office of the Correctional Investigator was established in 1973 pursuant to Part II of the *Inquiries Act*. With the proclamation in November 1992 of Part III of the *Corrections and Conditional Release Act*, this is now the enabling legislation. The mandate of the Correctional Investigator, as defined by this legislation, is to function as an Ombudsman for federal offenders. The Correctional Investigator is independent of the Correctional Service of Canada and may initiate an investigation on receipt of a complaint by or on behalf of an offender, at the request of the Minister or on his own initiative. The Correctional Investigator is required by legislation to report annually through the Solicitor General to both Houses of Parliament.

4.3 Mission Statement

The Office of the Correctional Investigator is committed to maintaining an accessible independent avenue of redress for offender complaints and to provide timely recommendations to the Commissioner of the Correctional Service of Canada and the Solicitor General which address the areas of concern raised on complaint.

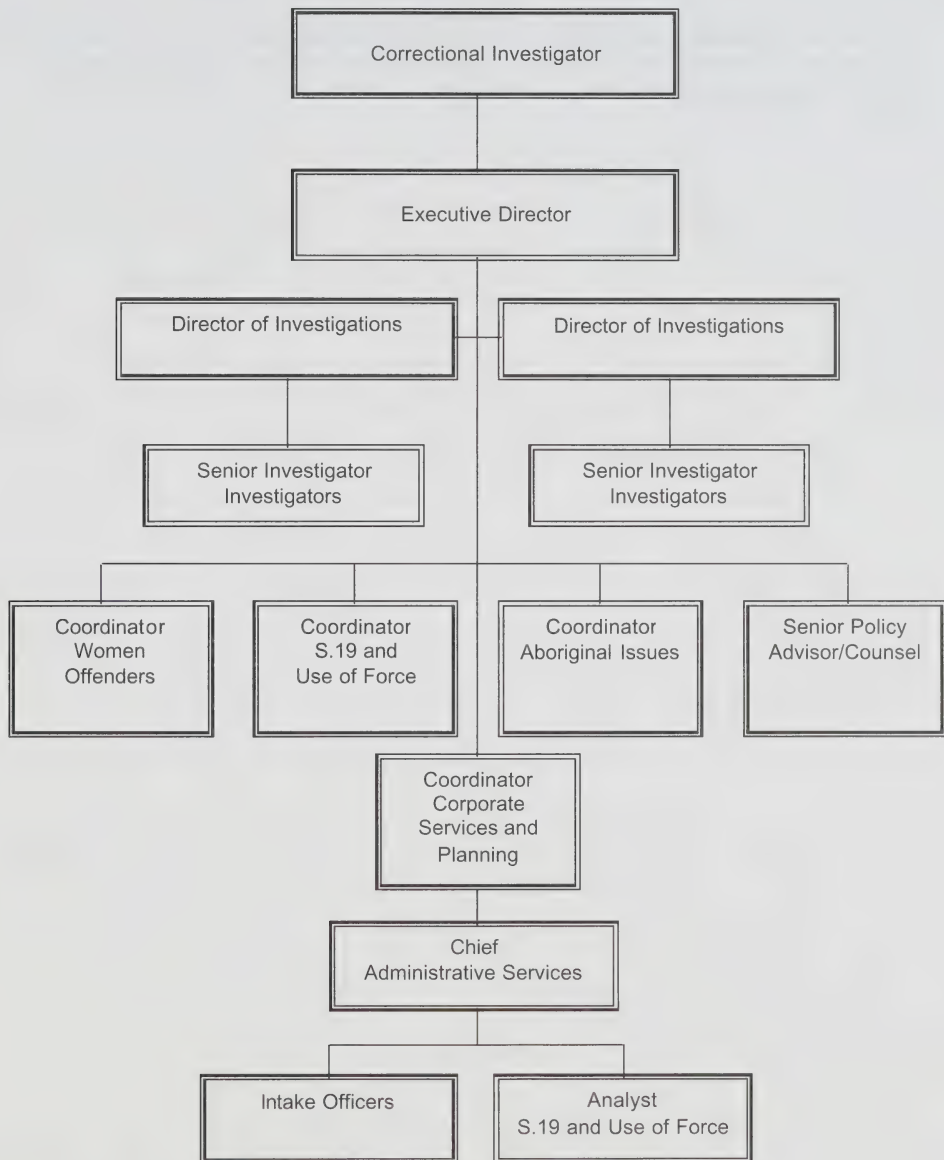
4.4 Business Line and Resources

The Office of the Correctional Investigator (OCI) has one Business Line which, as detailed in Section 167 of the *Corrections and Conditional Release Act (CCRA)*, is to conduct investigations into the problems of offenders related to decisions, recommendations, acts or omissions of the Commissioner of Corrections or any person under the control and management of, or performing service for or on behalf of the Commissioner of Corrections that affects offenders either individually or as a group.

Section 19 of the CCRA requires that the Office reviews all investigations performed by the Correctional Service of Canada following the death or serious bodily injury to an inmate. The OCI is also committed to a similar review function with respect to Use of Force interventions, in keeping with the recommendations of the Arbour Commission of Inquiry.

The Office of the Correctional Investigator is headed by the Correctional Investigator who reports to Parliament through the Solicitor General. The Agency's resources provide for 22 full-time equivalents, of which fifteen are directly involved, as intake officers, coordinators or directors, in the day to day addressing of inmate complaints. The total resources are 3,044,000 for the fiscal year 2003-2004.

4.5 Organization Chart

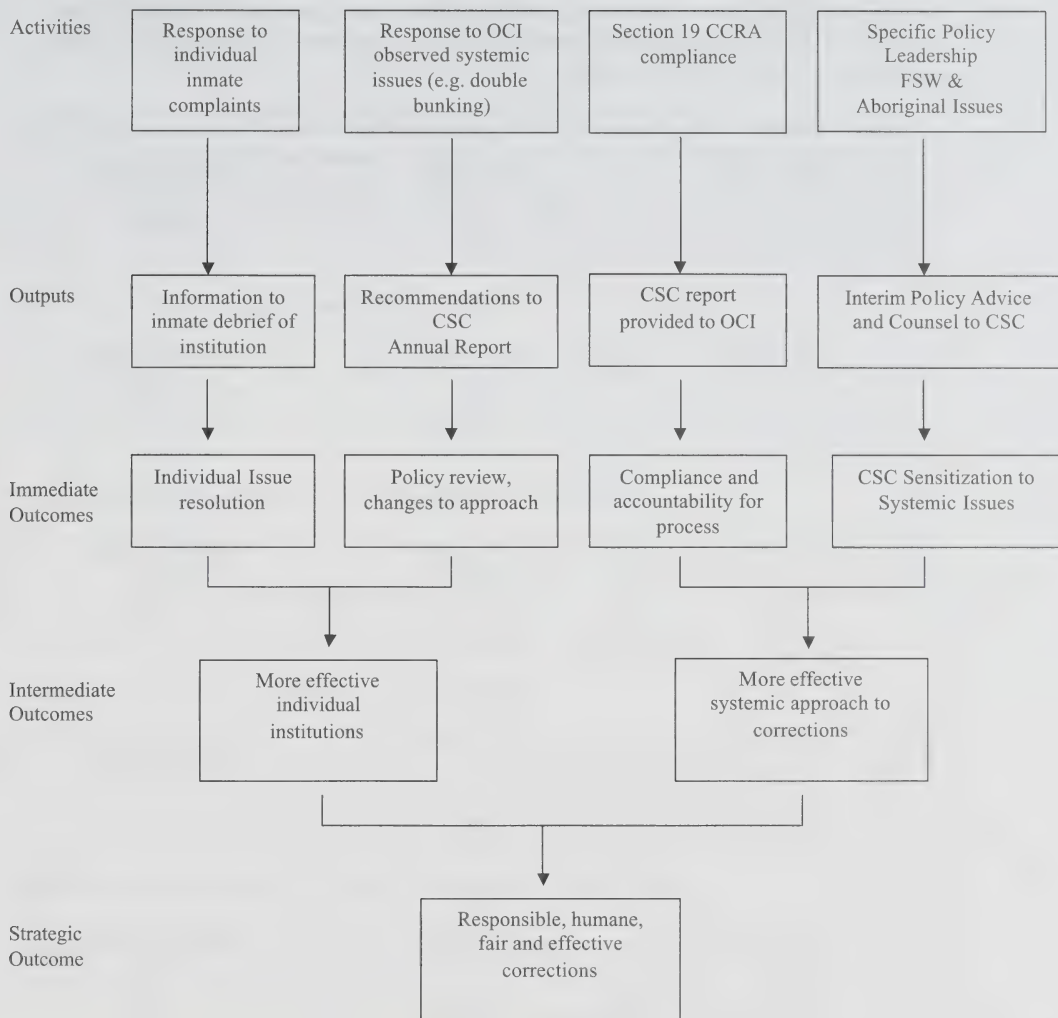


4.6 OCI Logic Model

The Logic Model presented below sets out just how the OCI views how it delivers the services necessary to support its mandate and deliver on its commitment to the strategic outcome of responsible, humane, fair and effective corrections.

The logic model identifies the linkages between the activities of the OCI program and the achievement of its outcomes. It clarifies the activities that make up its program and the sequence of outcomes expected to result from these activities.

OCI Logic Model



4.7 Spending Profile by Activity

Of legitimate concern to elected officials and Canadians is how the OCI has allocated resources. Set out below are the spending profiles, consistent with the major activities identified in the OCI Logic Model.

The core business of the OCI is responding to individual inmate complaints arising from incarceration and anticipating and addressing more systemic issues that arise (e.g. Aboriginal, Federally Sentenced Women, Section 19 and Use of Force). These two activities comprise the core services provided by the OCI and this is recognized in the spending profile below.

Spending Profile by Activity for fiscal years 2002-2003 to 2003-2004

Total Authorities	2002-2003	2003-2004
Salary	1,945	1,890
O&M	904	795

Individual Inmate Complaint Resolution (i.e. visits, correspondence)

Actual Spending	2002-2003	2003-2004
Salary	800	830
O&M	560	271
Total	1,360	1,101

OCI Systemic Issues (e.g. Administrative Segregation, Double Bunking)

Actual Spending	2002-2003	2003-2004
Salary	240	445
O&M	80	130
Total	320	575 ¹

Mandated Issues (Section 19, CCRA Compliance, Use of Force)

Actual Spending	2002-2003	2003-2004
Salary	290	150
O&M	47	20
Total	337	170 ²

Corporate Services (Intake Process, Admin. Services)

Actual Spending	2002-2003	2003-2004
Salary	375	290
O&M	120	70
Total	495	360

Specific Policy Leadership (Aboriginal, Federally Sentenced Women)

Actual Spending	2002-2003	2003-2004
Salary	175	175
O&M	45	50
Total	220	225

Actual Spending	2002-2003	2003-2004
Salary	1,880	1,890
O&M	852	541
Total	344	359
Grand Total	3,076	2,790

¹ Variance(+) reflects greater than anticipated reallocation of resources to systemic issues

² Variance(-) in expenditures reflects elimination of backlog and decrease in the number of Use of Force cases (see section 4.1 above for more information)

4.8 Overview of Agency Performance

The primary function of the Correctional Investigator is to independently investigate and attempt to bring resolution to individual offender complaints. The Office, as well has a responsibility to review and make recommendations on the Service's policies and procedures associated with the areas of individual complaint to ensure that systemic areas of concern are identified and appropriately addressed.

This year's annual report, which will be available on our website (www.oci-bec.gc.ca) as soon as it is tabled in Parliament contains observations and specific recommendations in areas such as transfers, double bunking, institutional violence, young offenders, infectious diseases, Women and Aboriginal Offenders. In doing so, the Office aims to assure the Canadian public that significant areas of concern, related to Corrections, are being addressed.

All complaints received by the Office are reviewed and initial inquiries made to the extent necessary to gain a clear understanding of the issue in question. After this initial review, in those cases where it is determined that the area of complaint is outside our mandate, the complainant is advised of the appropriate avenue of redress and assisted when necessary in accessing that avenue.

For those cases that are within our mandate, various options are explored to assist the complainant in identifying a solution to his concerns. In some instances all that may be required is an explanation of the Service's policies and procedures associated with the area of complaint. In other cases, the offender is referred directly to CSC staff or to an internal redress mechanism, such as the inmate grievance procedure.

There are however a significant number of more challenging issues raised on complaint in which resolution is only achieved through numerous inquiries or a lengthy and complex investigation by the OCI. A detailing of the complaints received and their disposition can be found in the "statistics" section of our Annual Report.

In addition to responding to individual complaints, the Office meets regularly with inmate committees and other offender organizations. We make announced visits bi-annually at each institution during which time the investigator will meet with any inmate or group of inmates upon request.

From 1 April 2003 to 31 March 2004, the Office received 6,892 complaints from or on behalf of offenders compared to 6,988 and 7,993 complaints in 2002-2003 and 2001-2002 respectively. The office's investigative staff spent 409 days at federal institutions, compared to 373 days and 344 during the previous two fiscal years, and conducted 2,517 interviews, compared to 2,451 and 2,838 during the previous two reporting periods.

Above and beyond the cyclical nature of demand for our services, the downward trend in the number of complaints from individual offenders can largely be attributed to the OCI's shift to a more systemic approach towards dispute resolution and the restructuring of our

debriefing process at the institutional level to ensure that individual complaints are dealt with in a more timely fashion.

Reflective of this shift are actions taken at the regional and national levels by the Coordinators of Women and Aboriginal issues (see section 4.1 above). Also indicative is the increase in the number of meetings, 400 as opposed to 350 and 300 in the previous two fiscal years, that the OCI has held with various offender organizations within federal institutions.

In order to comply with the recommendations of the Arbour Commission³, the Office reviewed 863 Institutional Emergency Response Team (IERT) videotapes and other documentation, related to Use of Force Incidents, compared with 1,127 in the previous fiscal year and 1,037 in the 2001-2002.

Throughout the current reporting year, the OCI observed, consistent with its Logic Model, that its recommendations contributed to improvements in CSC's policies, procedures and practices with regard to the use of force. This in part is reflected in the reduction in the number of use of force incidents.

Among these improvements, were the amendments to guidelines regarding the use of force and specifically, against offenders suffering from mental health problems. Also worthy of mention is the overall improvement in the degree of compliance with existing guidelines; and improvement brought about by the better training provided by CSC in part in response to the OCI's identifying consistent non compliant issues in use of force incidents.

For the benefit of our readers who may be less familiar with the field of corrections, the objective pursued by the OCI's recommendations is to ensure that the use of force against inmates is not abusive or excessive and that it is well documented, when it must occur, so that the entire process is open and transparent. This objective is not only consistent with the strategic outcome outlined in our Logic Model (see section 4.6 above), but also with the values and legitimate expectations of Canadians regarding the fair and humane treatment of inmates.

During the course of the current reporting period, the OCI has also reviewed 119 Correctional Service of Canada (CSC) investigation reports into inmate death or serious bodily injury.

While the CSC has adopted a number of corrective measures (see section 4.1 above), the OCI will continue to actively monitor both the quality and timeliness of these investigations. These concerns are directly related to those that the OCI has and continues to express regarding institutional violence and its negative impact on the correctional treatment offered by the Service to incarcerated Canadians. The OCI has recommended CSC improve its data gathering and analysis regarding institutional

³ The Honorable Louise Arbour, Commission of Inquiry into Certain Events at the Prison for Women, 1996

violence and to implement viable and effective strategies to reduce both its occurrence and its impact on the quality of institutional life.

The ultimate objective pursued by the OCI in this area is, in keeping with the outcomes outlined in its Logic Model, to ensure that any shortcoming in the safe and secure custodial environment Canadians legitimately expect their penitentiaries to be, is promptly investigated and effectively rectified.

In the course of its review and investigative efforts, the OCI has, in accordance with its Logic Model (see section 4.6 above), engaged in an ongoing review and consultation process with the Service's senior management regarding the recommendations in our 2002-2003 Annual Report.

This process, while not bridging the gap between ourselves and the Service on some significant issues associated with Health Care, Women and Aboriginal offenders, has resulted in substantial changes on a number of longstanding areas of concern. Policy and operational changes have occurred in the areas of Investigation, Use of Force and Allegation of Harassment and Staff Misconduct. The Service had as well undertaken to continue its review and evaluation of issues associated with Younger Offenders, the Inmate Grievance Process, Inmate Injuries and Institutional Violence. In addition, two mediated consultations occurred related to the Service's policies and procedures related to Inmate Access to Computers and Visitors Screening. These consultations have opened an encouraging avenue of redress for offender concerns involving not only the Correctional Service and this Office but as well inmate representatives and interested third parties. A detailing of all of these activities is available in our 2003-2004 Annual Report along with the Service's responses to our recommendations (www.oci-bec.gc.ca).

The Office's activities, outputs and outcomes are consistent with its Logic Model and legislative mandate. While exercising due regard for efficiency, effectiveness and the prudent stewardship of public resources, the Office has enhanced its contribution to the safe, fair, humane and equitable treatment of offenders under federal responsibility.

The Office also contributes to the safety of all communities by helping to ensure that federal offenders who are released have not only been dealt with fairly and humanly, but have also been provided access to with appropriate assistance in their bid to become law abiding citizens.

Annex A

Financial Performance Overview

Annex A: Financial Performance Overview

Financial Table 1

Summary of Voted Appropriations

Financial Requirements by Authority (thousands)			
Vote		<u>Planned Spending</u>	<u>2003-2004 Total Authorities</u> <u>Actual</u>
	Office of the Correctional Investigator		
(30)	Operating expenditures	2,563	2,685 2,431
	Capital expenditures	-	- -
	Grants and Contributions	-	- -
	Correctional Investigator – Salary and motor car allowance	-	- -
(5)	Contribution to employee benefits plan	359	359 359
	Total Agency	2,922	3,044 2,790

Financial Table 2

Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

Departmental Planned versus Actual Spending			
Business Line	2003-2004		
	Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending
FTEs	27	27	22
Operating	2,922	3,044	2,790
Capital	-	-	-
Grants and Contributions	-	-	-
Total Gross Expenditures	<u>2,922</u>	<u>3,044</u>	<u>2,790</u>
Less:	-	-	-
Respendable Revenues			
Total Net Expenditures	2,922	3,044	2,790
Other Revenues and Expenditures	-	-	-
Non-respendable Revenues	-	-	-
Cost of services provided by other departments	256	256	256
Net Cost of the Program	3,178	3,300	3,046

Financial Table 3

Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

Historical Comparison of Departmental Planned versus Actual Spending (\$ millions)					
Business Line	Actual 2001- 2002	Actual 2002- 2003	2003-2004		
			Planned Spending	Total Authorities	Actual
Office of the Correctional Investigator	2,739	3,073	2,922	3,044	2,790
Total	2,739	3,076	2,922	3,044	2,790

Annex B

Other Information

Annex B: Other Information

i) Contacts for Further Information

Name	Title	Address	Tel. No.	Fax No.
Howard Sapers	Correctional Investigator	P.O. Box 3421 Station "D" Ottawa, Ontario K1P 6L4	(613) 990-2689	(613) 990-9091
Ed McIsaac	Executive Director	P.O. Box 3421 Station "D" Ottawa, Ontario K1P 6L4	(613) 990-2691	(613) 990-9091

ii) **Agency Website:** www.oci-bec.gc.ca

iii) **Agency E-Mail Address:** org@oci-bec.gc.ca

iv) **Legislation and Associated Regulations Administered**

Corrections and Conditional Release Act, Part III. (R.S.C., 1992, Ch. 20).

v) **Statutory Annual Reports and Other Agency Reports.**

Available on our website:

Annual Report of the Correctional Investigator

Correctional Investigator's Response to the Canadian Human Rights Commission's Consultation Paper to the Special Report on the Situation of Federally Sentenced Women (May 2003)

Consultation Paper: Shifting the Orbit: Human Rights, Independent Review and Accountability in the Canadian Corrections System (June 2004)

Annexe B – Autres informations

i) Personnes-ressources pour d'autres informations

Nom	Titre	Adresse	N° de tél.	N° de téléc.
Howard Sapers	Enquêteur correctionnel	C.P. 3421 Succursale D Ottawa (Ontario) K1P 6L4	(613) 990-2689	(613) 990-9091
Ed McIsaac	Directeur exécutif	C.P. 3421 Succursale D Ottawa (Ontario) K1P 6L4	(613) 990-2691	(613) 990-9091

ii) Site Web de l'organisme : www.oct-bec.gc.ca

iii) Adresse électronique de l'organisme : org@oct-bec.gc.ca

iv) Lois appliquées et règlements connexes

*Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition, Partie III.
(L.R.C., 1992, Ch. 20).*

v) Rapports annuels prévus par la loi et autres rapports
Disponibles sur le site Web du BEC :

Rapport annuel de l'enquêteur correctionnel

Réponse de l'enquêteur correctionnel au document de consultation de la
Commission canadienne des droits de la personne – Rapport spécial sur la
situation des délinquantes sous responsabilité fédérale (mai 2003)

Document de consultation : Changement d'orbite : Les droits de la personne,
l'examen indépendant et la responsabilisation au sein du système correctionnel
canadien (juin 2004)

Annexe B

Autres informations

Comparaison dans le temps entre les dépenses ministérielles totales prévues et les dépenses réelles (en millions de dollars)				
Secteur d'activité	Réelles	Réelles	Dépenses prévues	Total des autorisations
	2001-2002	2002-2003		
Bureau de l'enquêteur correctionnel	2 739	3 073	2 922	3 044
Total	2 739	3 076	2 922	3 044
				2 790

Comparaison dans le temps entre les dépenses totales prévues et les dépenses réelles

Tableau financier 3

Dépenses ministérielles prévues par rapport aux dépenses réelles				
Secteur d'activité	Dépenses prévues	Dépenses	Total des autorisations	Dépenses réelles
ETP	27	27	27	22
Dépenses de fonctionnement	2 922	2 922	3 044	2 790
Dépenses en capital	-	-	-	-
Subventions et contributions	-	-	-	-
Dépenses totales brutes	2 922	2 922	3 044	2 790
Moins :	-	-	-	-
Recettes disponibles	-	-	-	-
Dépenses totales nettes	2 922	2 922	3 044	2 790
Autres recettes et dépenses	-	-	-	-
Recettes non disponibles	-	-	-	-
Coûts des services fournis par d'autres ministères	256	256	256	256
Coût net du programme	3 178	3 178	3 300	3 046

Comparaison entre les dépenses totales prévues et les dépenses réelles

Tableau financier 2

Annexe A – Aperçu du rendement financier

Tableau financier 1

Sommaire des crédits approuvés

Besoins financiers par autorisation (en milliers de dollars)				
Crédit	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	(30)
Bureau de l'enquêteur correctionnel				
Dépenses de fonctionnement	2 563	2 685	2 431	
Dépenses en capital	-	-	-	
Subventions et contributions	-	-	-	
Enquêteur correctionnel – Traitement	-	-	-	
et allocation pour automobile	-	-	-	
Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	359	359	359	
Total pour l'organisme	2 922	3 044	2 790	

Aperçu du rendement financier

Annexe A

Le SCC a pris un certain nombre de mesures correctrices (voir la section 4.1 ci-dessus), mais le BEC continuera de surveiller activement la qualité et la rapidité d'exécution de ces enquêtes. Ces préoccupations ont trait directement à celles que le BEC a exprimées et qu'il continue d'exprimer au sujet de la violence dans les établissements et de son effet négatif sur le traitement correctionnel offert par le Service aux Canadiens incarcérés. Le BEC a recommandé au SCC d'améliorer sa méthode de collecte et d'analyse des données sur la violence dans les établissements et de mettre en œuvre des stratégies viables et efficaces pour réduire la fréquence de celle-ci et son incidence sur la qualité de la vie en milieu carcéral.

L'objectif ultime du BEC est, conformément aux résultats stratégiques énoncés dans son modèle logique, de s'assurer que toute lacune touchant le maintien d'un milieu carcéral sûr et sécuritaire, auquel s'attendent légitimement les Canadiens, fait l'objet sans délai d'une enquête et est corrigée efficacement.

Au cours de ses enquêtes et examens, le BEC a, conformément à son modèle logique (voir la section 4.6 ci-dessus), amorcé un processus permanent d'examen et de consultation avec la haute direction du Service au sujet des recommandations figurant dans son Rapport annuel de 2002-2003.

Même s'il ne comble pas le fossé entre le Bureau et le Service concernant certaines questions importantes relatives aux soins de santé, aux délinquants autochtones et aux délinquantes, ce processus a entraîné des changements importants pour un certain nombre de sujets de préoccupation de longue date. Des changements fondamentaux et opérationnels ont eu lieu dans les domaines des enquêtes, du recours à la force et des allégations de harcèlement et d'inconduite du personnel. Le Service s'est de plus engagé à poursuivre son examen et son évaluation des questions liées aux jeunes délinquants, à la violence dans les établissements. De plus, deux consultations médiatisées ont eu lieu au sujet des politiques et des procédures du Service concernant l'accès des détenus aux ordinateurs et le filtrage des visiteurs. Ces consultations ont ouvert une voie de recours encourageante pour les délinquants, qui fait intervenir non seulement le Service correctionnel et le Bureau, mais aussi des représentants des détenus et les tiers intéressés. Un relevé détaillé de toutes ces activités figure dans le rapport annuel de 2003-2004 du Bureau avec les réponses du Service à ses recommandations (www.octbec.gc.ca).

Les activités et les résultats du Bureau sont conformes à son modèle logique et son mandat législatif. Tout en demeurant soucieux de l'efficacité, de l'efficacité et de la gestion prudente des ressources publiques, le Bureau a augmenté sa contribution au traitement sécuritaire, juste, humain et équitable des délinquants sous responsabilité fédérale.

Le Bureau contribue aussi à la sécurité de toutes les collectivités en aidant à faire en sorte que les délinquants sous responsabilité fédérale mis en liberté soient non seulement traités de façon juste et humaine, mais aient également accès à une aide appropriée dans leurs efforts pour devenir des citoyens respectueux de la loi.

Au-delà de la nature cyclique de la demande concernant les services du Bureau, la tendance à la baisse du nombre de plaintes individuelles formulées par des délinquants peut être attribuée en grande partie au fait que le BEC a recours à une approche plus systémique de la résolution des différends et à la restructuration de son processus de compte rendu dans les établissements pour que les plaintes individuelles soient traitées plus rapidement.

Les mesures prises à l'échelle régionale et nationale par les coordonnateurs des questions relatives aux délinquants autochtones et aux délinquantes (voir la section 4.1 ci-dessus) témoignent de cette évolution. Est également révélatrice l'augmentation du nombre de rencontres (400 contre 350 et 300 lors des deux exercices précédents) que le BEC a tenues avec les divers organismes de délinquants dans les établissements fédéraux. Afin de se conformer aux recommandations de la Commission Arbour³, le Bureau a examiné 863 bandes vidéo, montrant des interventions par les équipes pénitentiaires d'intervention en cas d'urgence (EPIU) et autres documents relatifs au recours à la force, comparativement à 1 127 au cours de l'exercice précédent et à 1 037 en 2001-2002.

Tout au long de l'année sur laquelle porte le rapport, le Bureau a constaté que, conformément à son modèle logique, ses recommandations ont contribué à des améliorations aux politiques, procédures et pratiques du SCC en ce qui concerne le recours à la force. Cela se reflète en partie dans la réduction du nombre d'incidents où l'on a eu recours à la force.

Parmi ces améliorations figurent les modifications aux lignes directrices concernant le recours à la force et, en particulier, dans le cas des délinquants éprouvant des problèmes de santé mentale. De plus, il vaut la peine de signaler l'amélioration générale du degré de conformité aux lignes directrices actuelles et les progrès résultant de l'amélioration à la formation qu'offre le SCC pour répondre en partie aux recommandations du BEC qui a relevé régulièrement des cas de non-conformité aux lignes directrices au moment d'incidents où l'on a eu recours à la force.

Pour le bénéfice des lecteurs moins familiers avec le domaine correctionnel, le but visé par les recommandations du Bureau est de faire en sorte que le recours à la force contre les détenus ne soit pas abusif ou excessif et qu'il soit bien documenté, lorsqu'il doit se produire, afin que tout le processus soit ouvert et transparent. Cet objectif n'est pas seulement conforme au résultat stratégique du modèle logique (voir la section 4.6 ci-dessus), mais aussi aux valeurs et aux attentes légitimes des Canadiens concernant le traitement juste et humain des détenus.

Au cours de la période faisant l'objet du présent rapport, le Bureau a également examiné 119 rapports relatifs à des enquêtes menées par le Service Correctionnel du Canada (SCC) sur le décès de détenus ou des blessures corporelles graves.

³ L'honorable Louise Arbour, Commission d'enquête sur certains événements survenus à la Prison des femmes, 1996

4.8 Aperçu du rendement de l'organisme

La fonction principale du Bureau de l'enquêteur correctionnel est de mener des enquêtes indépendantes et d'essayer de trouver une solution aux plaintes individuelles des délinquants. En outre, le Bureau est tenu de procéder à un examen, suivi de recommandations, des politiques et des procédures du Service concernant les plaintes des individus afin de s'assurer que les sujets systémiques de plaintes sont repérés et traités de façon appropriée.

Le rapport annuel de cette année, qui figurera dans notre site Web (www.ocj-bec.gc.ca) des qu'il sera déposé au Parlement, contient des observations et des recommandations précises relativement à des questions comme les établissements, les jeunes délinquants, les maladies infectieuses, les délinquants autochtones et les délinquantes. Ce faisant, le Bureau vise à assurer au public canadien que les sujets de préoccupation importants relatifs aux services correctionnels sont abordés.

Toutes les plaintes reçues par le Bureau sont examinées et font l'objet d'une enquête préliminaire pour permettre de bien comprendre le problème en cause. Après cet examen initial, s'il est déterminé que le domaine de la plainte n'est pas dans le mandat du Bureau, on indique au plaignant la voie de recours appropriée et, si c'est nécessaire, la manière d'y avoir accès.

Dans les cas qui relèvent du mandat du Bureau, diverses options sont examinées pour aider le plaignant à trouver une solution à ses préoccupations. Dans certains cas, il peut suffire de donner une explication des politiques et procédures du Service qui s'appliquent à son cas. Dans d'autres cas, le délinquant est orienté directement vers le personnel du SCC ou un mécanisme de recours interne, comme la procédure de règlement des griefs des détenus.

Il y a toutefois un nombre important de questions plus difficiles qui font l'objet d'une plainte et qui ne peuvent être résolues qu'à la suite de nombreuses enquêtes ou d'une enquête longue et complexe du BEC. Un relevé détaillé des plaintes reçues et de leur règlement figurent à la section sur les « statistiques » du rapport annuel du BEC.

En plus de répondre à des plaintes individuelles, le Bureau rencontre régulièrement les comités de détenus et d'autres organisations de délinquants. Deux fois l'an, il procède à des visites annoncées dans chaque établissement, visites au cours desquelles les enquêteurs rencontrent tout détenu ou groupe de détenus qui en fait la demande.

Entre le 1^{er} avril 2003 et le 31 mars 2004, le Bureau a reçu 6,892 plaintes de délinquants ou en leur nom, comparativement à 6 988 et 7 993 en 2002-2003 et 2001-2002 respectivement. Les enquêteurs du Bureau ont passé 409 jours dans les pénitenciers fédéraux contre 373 et 344 jours pendant les deux exercices précédents et ils ont effectué 2 517 entrevues comparativement à 2 451 et 2 838 entrevues lors des deux périodes de référence précédentes.

Profil des dépenses par activité pour les exercices 2002-2003 à 2003-2004

2003-2004	2002-2003	Autorisation totale
1 890	1 945	Traitements
795	904	F&E

Règlement de plaintes individuelles de détenus (c.-à-d., visites, correspondance)

2003-2004	2002-2003	Dépenses réelles
830	800	Traitements
271	560	F&E
1 101	1 360	Total

Problèmes systémiques (p. ex. isolement préventif, double occupation des cellules)

2003-2004	2002-2003	Dépenses réelles
445	240	Traitements
130	80	F&E
575 ¹	320	Total

Tâches assignées (article 19, conformité à la LSCMLC, recours à la force)

2003-2004	2002-2003	Dépenses réelles
150	290	Traitements
20	47	F&E
170 ²	337	Total

Services corporatifs (Processus de réception des plaintes, services administratifs)

2003-2004	2002-2003	Dépenses réelles
290	375	Traitements
70	120	F&E
360	495	Total

Politiques particulières (Autochtones, femmes purgeant une peine de ressort fédéral)

2003-2004	2002-2003	Dépenses réelles
175	175	Traitements
50	45	F&E
225	220	Total

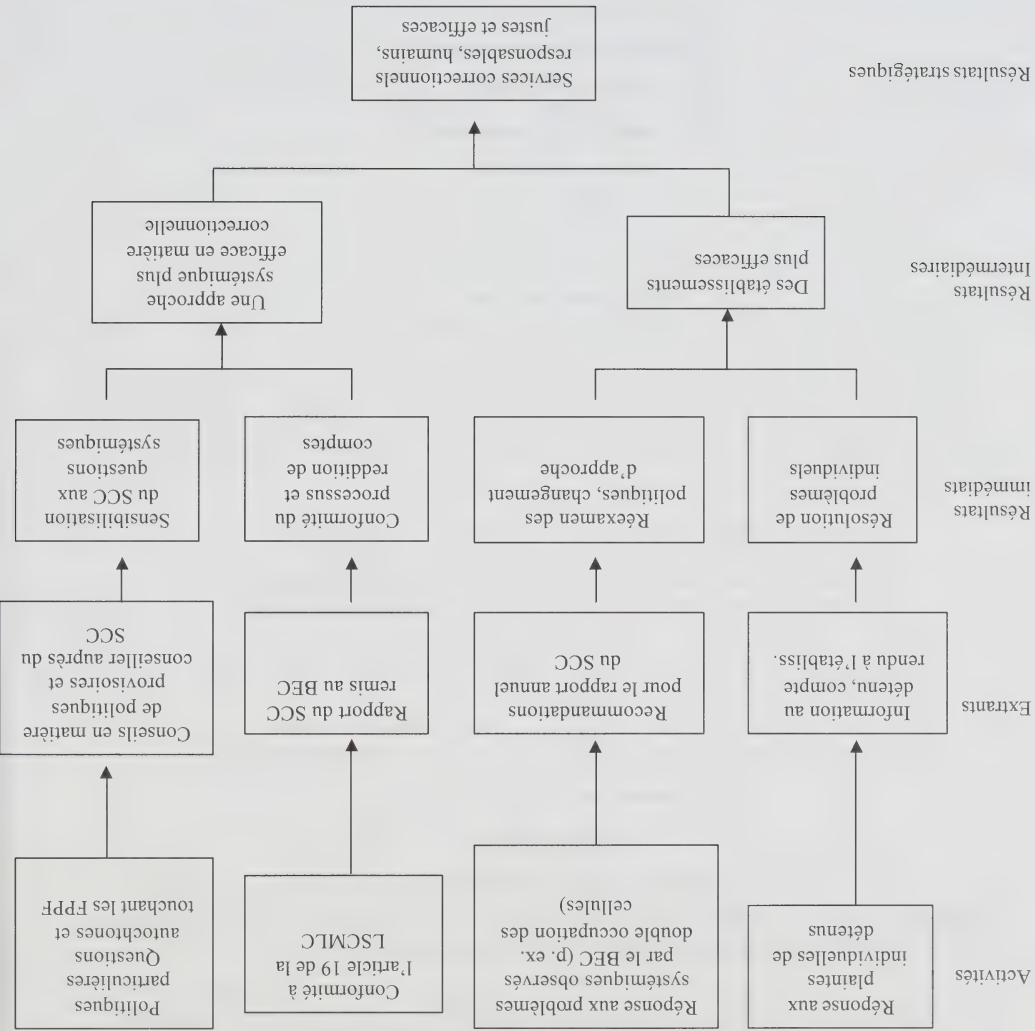
2003-2004	2002-2003	Dépenses réelles
1 890	1 880	Traitements
541	852	F&E
359	344	Total
2 790	3 076	Total global

¹ Un écart positif traduit une réaffectation plus élevée que prévu des ressources aux problèmes systémiques.
² Un écart négatif dans les dépenses traduit l'élimination de l'arrêté et la baisse du nombre de cas de recours à la force (voir la section 4.1 ci-dessus pour plus de renseignements).

4.7 Profil des dépenses par activité

Les élus et la population canadienne portent un intérêt légitime à la manière dont le BEC a utilisé ses ressources. Chaprès sont exposés les profils de dépenses, qui correspondent aux principales activités indiquées dans le modèle logique du BEC.

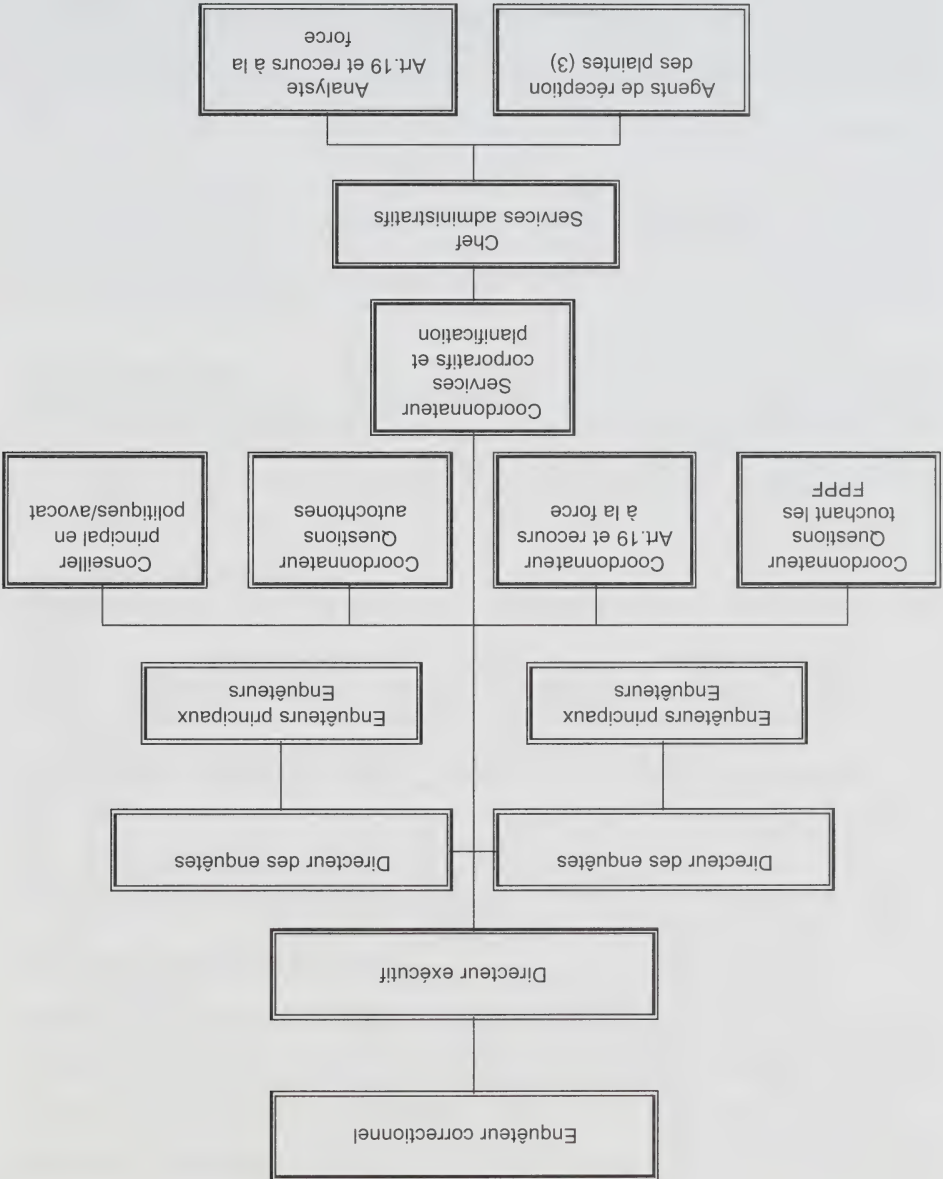
Les principales fonctions du BEC consistent à répondre aux plaintes de détenus découlant de l'incarcération ainsi que de prévenir et de régler des questions plus systémiques qui surviennent périodiquement (p. ex. questions touchant les Autochtones et les femmes qui purgent une peine de ressort fédéral, enquêtes menées en vertu de l'article 19, recours à la force). Les deux fonctions comprennent les services de base offerts par le BEC et cela se reflète dans le profil des dépenses ci-après.



4.6 Modèle logique du BEC

Le modèle logique présenté ci-après indique comment le BEC envisage d'assurer les services nécessaires pour favoriser l'accomplissement de son mandat et remplir son engagement stratégique de prestation de services correctionnels responsables, humains, justes et efficaces.

Le modèle logique montre les liens qui existent entre les activités du programme du BEC et l'atteinte des résultats visés. Il précise les activités qui forment le programme du BEC et la série de résultats escomptés de ces activités.



ouvrir une enquête par suite d'une plainte présentée par un délinquant ou en son nom, à la demande du ministre ou de sa propre initiative. L'enquêteur correctionnel présente un rapport annuel, par l'entremise du solliciteur général, aux deux chambres du Parlement.

4.3 Énoncé de mission

Le Bureau de l'enquêteur correctionnel doit maintenir une voie de recours accessible et indépendante pour les plaintes des délinquants et formuler des recommandations en temps opportun au commissaire du Service correctionnel du Canada et au solliciteur général sur les questions qui ont fait l'objet de plaintes.

4.4 Secteur d'activité et ressources

Le Bureau de l'enquêteur correctionnel (BEC) n'a qu'un secteur d'activité qui, comme il est mentionné à l'article 167 de la *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition*, est de mener des enquêtes sur les problèmes des délinquants liés aux décisions, recommandations, actes ou omissions attribuables au commissaire du Service correctionnel ou à une personne sous son autorité ou exerçant des fonctions en son nom qui influent sur les délinquants individuellement ou en groupe.

De plus, l'article 19 de la LSCMLC exige que le Bureau examine toutes les enquêtes effectuées par le Service correctionnel du Canada en cas de décès d'un détenu ou de blessure grave subie par celui-ci. Conformément aux recommandations de la Commission Arbour, le BEC s'est également engagé à procéder à un examen semblable concernant le recours à la force.

Le Bureau de l'enquêteur correctionnel est dirigé par l'enquêteur correctionnel qui rend des comptes au Parlement par l'entremise du solliciteur général. Les ressources de l'organisme consistent en 22 équivalents temps plein, dont 15 participent directement comme agents de réception des plaintes, coordonnateurs ou directeurs à l'examen quotidien des plaintes des détenus. Les ressources totales s'élèvent à 3 044 000 \$ pour l'exercice 2003-2004.

Le Bureau de l'enquêteur correctionnel a été créé en 1973 en vertu de la Partie II de la *Loi sur les enquêtes*. Cette base légale a été modifiée en novembre 1992 par suite de la promulgation de la Partie III de la *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition*. Le mandat de l'enquêteur correctionnel, défini par cette Loi, est d'agir comme ombudsman pour les délinquants sous responsabilité fédérale. Le Bureau de l'enquêteur correctionnel est indépendant du Service correctionnel du Canada; il peut

4.2 Mandat

mesures.

À la fin de l'exercice, le Service a adopté divers changements fondamentaux à son processus d'enquête que le BEC recommandait depuis longtemps afin d'améliorer la qualité et le délai de présentation de ses rapports sur les enquêtes menées aux termes de l'art. 19. Le BEC fera maintenant porter ses efforts sur la mise en œuvre efficace de ces mesures.

Le BEC a maintenant complètement éliminé l'arrêt des dossiers sur le recours à la force et les enquêtes menées aux termes de l'art. 19. Il peut maintenant traiter plus rapidement les cas à mesure qu'il les reçoit du Service correctionnel du Canada (SCC).

Pendant la période de référence, les examens du Bureau et ses discussions ultérieures avec la direction du SCC l'ont amené à se conformer beaucoup plus aux lignes directrices sur le recours à la force. En outre, le Service a apporté un certain nombre de modifications importantes à ces lignes directrices, particulièrement en ce qui concerne le recours à la force dans le cas des détenus souffrant de problèmes de santé mentale.

3. Accroître la capacité du Bureau de faire l'examen et le suivi des enquêtes, aux termes de l'article 19 de la Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition, ainsi que des enregistrements vidéo des interventions où il y a recours à la force, conformément aux recommandations de la commission Arbour.

Enfin, les coordonnateurs ont permis au BEC d'établir et d'entretenir des liens beaucoup plus productifs avec ses partenaires gouvernementaux et les ONG qui s'occupent des questions relatives à la justice pénale pour les délinquants et les délinquants autochtones. Les vastes consultations entreprises avec la Commission canadienne des droits de la personne en vue de la préparation de son rapport spécial intitulé « Protégeons leurs droits – Examen systématique des droits de la personne dans les services correctionnels destinés aux femmes purgeant une peine de ressort fédéral » constituent un exemple digne de mention. Une copie de la réponse du Bureau au document de consultation de la Commission figure dans son site Web.

En réponse, le SCC a donné suite à certaines préoccupations et recommandations de longue date du BEC, notamment le déménagement de certaines délinquantes dites « à sécurité maximale », qui étaient logées dans des établissements pour hommes, dans de nouvelles unités de garde en milieu fermé au sein d'établissements pour délinquantes sous responsabilité fédérale et une approche plus ciblée des questions autochtones, à l'échelle régionale et nationale.

4.1 Résumé du rendement – Priorités dans le RPP de 2003-2004

Dans son rapport sur les plans et les priorités (RPP) de 2003-2004, le BEC a déterminé trois priorités, qui sont conformes à son modèle logique (voir la section 4.6 plus loin). Pour ces trois priorités, le BEC a obtenu et, à certains égards, dépassé les résultats escomptés. Ces priorités sont présentées ci-dessous ainsi qu'un résumé du rendement du BEC. Les lecteurs sont priés de consulter la section 4.8 ci-dessous pour obtenir plus de renseignements.

1. Accroître l'accessibilité au moyen de visites dans les établissements et de contacts directs avec la population carcérale

Les enquêteurs du Bureau ont passé 409 jours dans les pénitenciers fédéraux et ils ont tenu 2 517 entrevues avec des délinquants par rapport à 373 jours et 2 451 entrevues l'an dernier. De plus, en 2003-2004, le Bureau a augmenté la fréquence des réunions tenues avec des organismes de détenus.

Le fait que les délinquants aient eu davantage accès au Bureau a permis d'intensifier les contacts directs de celui-ci avec les décideurs du SCC dans les établissements, et les sujets de préoccupation individuels et systémiques ont pu ainsi être abordés plus rapidement.

2. Créer des postes de spécialistes chargés de s'occuper des questions touchant les délinquantes et les délinquants autochtones

Deux postes de spécialistes (coordonnatrice des questions relatives aux délinquantes et coordonnateur des questions autochtones) ont été créés dans la structure organisationnelle du BEC et sont comblés en permanence.

Leur incidence sur le rendement du Bureau a été immédiate et importante. Le BEC a pu établir et maintenir pour les délinquantes et les délinquants autochtones un processus d'enquête approfondi, objectif, à jour, adapté aux différences culturelles et aux sexes. L'approche des coordonnateurs a consisté à établir un contact direct avec des délinquants et des groupes de délinquants, à prodiguer des conseils et à présenter une orientation sur les politiques et procédures du Service. Par conséquent, les délinquants traitent plus efficacement avec le SCC lorsque des problèmes surgissent.

De plus, le fait que les coordonnateurs du BEC donnent une orientation et des conseils fondés sur des preuves concernant les sujets de préoccupation des délinquants a sensibilisé davantage le Service aux besoins divers et urgents des délinquantes et des délinquants autochtones.

élaboré une procédure de consultation avec les gestionnaires régionaux et nationaux du Service afin de promouvoir une plus grande uniformité dans l'analyse des incidents de recours à la force. Le Bureau a lancé à l'échelle nationale un processus plus ciblé pour que le Service tienne compte de la position du Bureau en ce qui concerne les questions qui ont une incidence directe sur les droits des détenus au moment de l'élaboration et de l'examen de sa politique. Le Bureau a renforcé d'avantage ses structures de consultation et de rapports hiérarchiques à l'échelle régionale et nationale pour que les sujets de préoccupation non résolus et permanents des détenus soient transmis sans délai à la haute direction du Service et qu'ils fassent l'objet d'un suivi permettant d'en favoriser la résolution efficace.

il est rare qu'on parvienne à une solution officielle sans l'intervention d'une tierce partie. Un grand nombre de plaintes exigent une intervention et une réponse immédiates et ne se prêtent pas à une enquête approfondie assortie de conclusions et de recommandations officielles. En raison de la diversité de la population carcérale, il faut accorder une attention particulière, par exemple, aux sujets de préoccupation des délinquants autochtones et des délinquantes. Étant donné la perception du public concernant la population carcérale, les rapports publics sur les questions non résolues visant à attirer l'attention sur les injustices ou les pratiques injustes ne produisent pas toujours le résultat escompté.

Pour relever ces défis, le Bureau doit s'assurer, en plus d'avoir des effectifs hautement qualifiés et spécialisés, d'être accessible aux délinquants et de répondre à leurs besoins. La mise en œuvre du Plan général stratégique, qui figure dans le rapport sur le rendement de 2002-2003, a permis d'apporter un certain nombre d'ajustements opérationnels importants.

Le Bureau a offert plus de formation et il a élaboré des documents de référence plus ciblés à l'intention du personnel chargé de la réception des plaintes afin de permettre de répondre rapidement aux plaintes des délinquants qu'il est possible de régler en leur donnant des renseignements, en leur octroyant une aide ou en les orientant. Les délinquants peuvent formuler une plainte urgente en composant un numéro sans frais accessible jour et nuit. Le Bureau a accru la fréquence de ses visites dans les établissements et il a officialisé ses réunions avec les organismes de détenus comme les comités de détenus, les fraternités et les sororités autochtones, les associations de détenus noirs et les groupes de condamnés à perpétuité.

Le processus de compte rendu du Bureau à la fin des visites effectuées dans les établissements auprès des directeurs a été restructuré pour que les sujets de préoccupation qui peuvent être résolus soient abordés rapidement. Il a aussi défini des « domaines d'intérêt particulier », que les enquêteurs examinent avec les gestionnaires des établissements pendant chaque visite. Ces domaines constituent une combinaison de questions souvent soulevées dans les plaintes et de sujets liés aux droits ou aux préoccupations en matière de liberté comme l'isolement, la procédure interne de règlement des griefs et les transfèrements imposés.

Le Bureau a créé deux postes dont les titulaires sont chargés expressément de coordonner les questions relatives aux délinquants autochtones et aux délinquantes. En plus d'examiner les plaintes individuelles et systémiques, les titulaires de ces postes de coordonnateur sont restés en liaison permanente avec des organismes gouvernementaux et non gouvernementaux actifs dans les domaines des droits des Autochtones et des femmes ainsi que des questions de justice pénale. Il importe d'établir ces relations pour que la position du Bureau à cet égard soit éclairée et fondée sur une large base.

Un certain nombre d'autres initiatives visant à appuyer directement le processus d'enquête du Bureau ont été entreprises. Tout en gérant un processus permettant d'examiner jusqu'à mille incidents par année, le coordonnateur du recours à la force a

Section III – Contextes social et opérationnel

Les services correctionnels constituent un domaine difficile et parfois ingrat, mais il s'agit d'un élément clé du système de justice pénale au Canada. Le mandat du Service correctionnel consiste à gérer la peine imposée par le tribunal conformément à la primauté du droit, dans le respect des droits individuels et collectifs de la personne tout en accordant la préséance à la protection du public. Les Canadiens s'attendent à ce que le système correctionnel veille à la garde sécuritaire et humaine des délinquants tout en assurant le succès de leur réinsertion sociale.

La fonction principale de l'enquêteur correctionnel, à titre d'ombudsman des délinquants sous responsabilité fédérale, consiste à mener des enquêtes indépendantes et à contribuer à trouver une solution aux plaintes individuelles des délinquants. En outre, il incombe au Bureau de l'enquêteur correctionnel de procéder à un examen, suivi de recommandations, des politiques et des procédures du Service correctionnel concernant les plaintes des individus afin de s'assurer que les sujets systémiques de préoccupation sont repérés et traités de façon appropriée. L'existence d'une surveillance indépendante favorise les pratiques correctionnelles qui sont conformes à la primauté du droit et renforce la confiance du public dans le système correctionnel du Canada.

À l'instar de beaucoup d'organismes de surveillance, le Bureau s'acquitte de cette fonction malgré des ressources limitées et le fait qu'on ait constamment recours à ses services.

Le Bureau a de nouveau l'an dernier répondu à près de sept mille plaintes de délinquants. Le personnel chargé des enquêtes a passé plus de quatre cents jours ouvrables dans les pénitenciers fédéraux, a interrogé plus de 2 500 délinquants et a rencontré régulièrement des organismes de détenus dans tous les établissements du pays. En outre, il a examiné de multiples sujets systémiques de préoccupation en permanence avec les dirigeants correctionnels dans les établissements et les régions et à l'échelle nationale du Service.

En plus des questions liées à la charge de travail exigeante, il y a les caractéristiques particulières du milieu correctionnel et le public que le Bureau sert. Il existe beaucoup de méfiance entre les gardiens et les détenus. Les sujets de préoccupation soulevés dans les plaintes ont souvent une incidence immédiate et permanente et, dans bien des cas, ils portent sur des questions de droits, de liberté ou de sécurité personnelle. Les personnes défavorisées de notre société, les minorités, les personnes souffrant de problèmes de santé mentale et les pauvres sont fortement surreprésentés dans les pénitenciers. Le public a une connaissance limitée du processus correctionnel et, en tant que groupe, les délinquants sous responsabilité fédérale bénéficient peu du soutien du public.

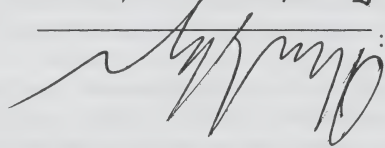
Ces facteurs rendent difficile le recours à la méthode traditionnelle consistant à faire office d'ombudsman pour favoriser la résolution des problèmes. Dans le milieu correctionnel, les délinquants se méfient des mécanismes de recours internes officiels, et

Section II – Déclaration de la direction

Déclaration de la direction

Je soumetts, en vue de son dépôt au Parlement, le Rapport sur le rendement de 2003-2004 du Bureau de l'enquêteur correctionnel.

Le document a été préparé conformément aux principes de présentation de rapport et aux exigences de déclaration énoncées dans le *Guide de préparation des rapports ministériels sur le rendement de 2003-2004*. À ma connaissance, les renseignements donnent un portrait global, juste et transparent du rendement de l'organisation pour l'exercice 2003-2004.

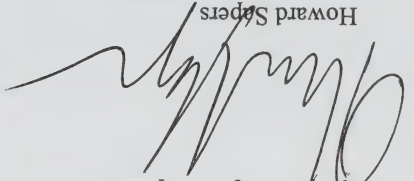
Nom : 
Titre : Enquêteur / Correctionnel
Date : Sept 09/04

Le Bureau de l'enquêteur correctionnel est chargé d'agir comme ombudsman pour les délinquants sous responsabilité fédérale. Les Canadiens estiment qu'un organisme chargé de la surveillance efficace des opérations correctionnelles constitue un élément essentiel d'un système de justice pénale ouvert et responsable. Ils s'attendent à ce que le système correctionnel fédéral soit juste, sûr, humain et équitable. Les actions du BEC tendent vers ce résultat stratégique.

La surveillance indépendante des services correctionnels ne se limite pas à l'examen des plaintes et à la présentation de rapports. L'efficacité du Bureau dépend de sa capacité de maintenir un processus d'enquête souple et des changements positifs qui résultent de ses conclusions et recommandations. Des progrès importants ont été accomplis en ce qui concerne ces deux aspects.

Le Bureau a mis en œuvre son Plan général stratégique adopté en janvier 2002. Il a modifié ses priorités, son programme et ses activités pour s'acquitter de son mandat avec le plus d'efficacité possible. De plus, ce processus de changement a permis de renforcer considérablement la capacité du Bureau de faire face aux nouvelles questions et d'explorer rapidement les nouvelles orientations stratégiques.

La gouvernance du BEC s'appuie sur un cadre de gestion et de responsabilité bien structuré et s'inspire des normes éthiques les plus rigoureuses de la fonction publique. Par conséquent, le BEC continuera de viser l'excellence dans l'atteinte de son résultat stratégique et de présenter aux élus et aux Canadiens des rapports concis et compréhensibles sur son rendement. Il sera guidé dans toutes ses actions par un ensemble clair de valeurs, qui respectent et renforcent les institutions de la démocratie canadienne. Le BEC fera aussi preuve de discipline et de prudence dans toutes les questions financières en recourant à une saine gestion des risques et à une administration rigoureuse, en rendant des comptes et en effectuant ses dépenses de manière responsable. Le Bureau de l'enquêteur correctionnel est déterminé à être un organisme fédéral responsable et bien géré qui offre des services axés sur le citoyen. Il continuera de collaborer avec les autres organismes gouvernementaux et non gouvernementaux pour contribuer à faire en sorte que les Canadiens continuent d'avoir confiance dans leur système de justice pénale.



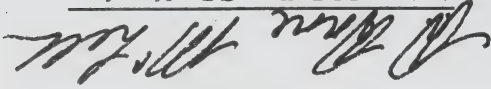
Howard Sapers
Enquêteur correctionnel

TABLE DES MATIÈRES

Section I –	Message de l'enquêteur correctionnel.....	5
Section II –	Déclaration de la direction.....	7
Section III –	Contextes social et opérationnel	8
Section IV –	Rendement de l'organisme	11
	Résumé du rendement – Priorités dans le RPP de 2003-2004.....	4.1
	Mandat.....	4.2
	Enoncé de mission.....	4.3
	Secteur d'activité et ressources	4.4
	Organigramme.....	4.5
	Modèle logique du BEC.....	4.6
	Profil des dépenses par activité	4.7
	Aperçu du rendement de l'organisme	4.8
Annexe A –	Aperçu du rendement financier.....	22
	Tableau financier 1	22
	Tableau financier 2	24
	Tableau financier 3	24
Annexe B –	Autres informations	25
	Personnes-ressources pour d'autres informations.....	26
	Site Web de l'organisme.....	26
	Adresse électronique de l'organisme	26
	Lois appliquées et règlements connexes	26
	Rapports annuels prévus par la loi et autres rapports	26
	i)	
	ii)	
	iii)	
	iv)	
	v)	

BUREAU DE L'ENQUÊTEUR CORRECTIONNEL
RAPPORT SUR LE RENDEMENT

Pour la période
se terminant
le 31 mars 2004


A. Anne McLellan, C.P., député
Solliciteure générale du Canada
(Ministre de la Sécurité publique
et de la Protection civile)

Avant-propos

Au printemps 2000, la présidente du Conseil du Trésor a déposé au Parlement le document intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*. Ce document expose clairement les mesures qu'entend prendre le gouvernement pour améliorer et moderniser les pratiques de gestion des ministères et organismes fédéraux.

L'approche utilisée par le gouvernement pour offrir ses programmes et services aux Canadiens et aux Canadiennes se fonde sur quatre engagements clés en matière de gestion. Tout d'abord, les ministères et les organisations doivent reconnaître que leur raison d'être est de servir la population canadienne et que tous leurs programmes, services et activités doivent donc être « axés sur les citoyens ». Deuxièmement, le gouvernement du Canada s'engage à gérer ses activités conformément aux valeurs les plus élevées de la fonction publique. Troisièmement, dépenser de façon judicieuse, c'est dépenser avec sagesse dans les secteurs qui importent le plus aux Canadiens et aux Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du Canada entend mettre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire sur les impacts et les effets des programmes.

Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats, par l'entremise des ministères, au Parlement et aux citoyens. Les ministères et les organisations sont invités à rédiger leurs rapports en appliquant les principes pour l'établissement des rapports publics sur le rendement efficaces (voir le *Guide pour la préparation des rapports ministériels sur le rendement 2004* : http://www.tbs-sct.gc.ca/tma/dpr/03-04/guidance/lab-le-of-contents_f.asp). Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats - soit les avantages dévolus aux Canadiens et aux Canadiennes et à la société canadienne - et il doit refléter ce que l'organisation a pu contribuer à ces résultats. Il doit mettre le rendement du ministre en contexte ainsi que décrire les risques et les défis auxquels le ministre a été exposé en répondant aux attentes sur le rendement. Le rapport doit aussi souligner les réalisations obtenues en partenariat avec d'autres organisations gouvernementales et non-gouvernementales. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Par l'intermédiaire des rapports sur le rendement, les ministères et organismes visent à répondre au besoin croissant d'information des parlementaires, des Canadiens et des Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les parlementaires et les autres lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer la qualité de ces rapports. Nous invitons donc tous les lecteurs à évaluer le rapport sur le rendement d'une institution gouvernementale en se fondant sur les principes établis et à lui fournir des commentaires en vue du prochain cycle de planification et de rendement.

Le présent rapport peut être consulté sur le Site web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante : <http://www.tbs-sct.gc.ca/tma/dpr/dprf.asp>

Les observations ou les questions peuvent être adressées à :

Direction de la gestion axée sur les résultats
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) K1A 0R5
OU à : tma-mtr@tbs-sct.gc.ca

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commentant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le Rapport sur les plans et les priorités fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le Rapport sur le rendement met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2004

Ce document est disponible en médias substitués sur demande.

Ce document est disponible sur le site Web du SCT à l'adresse suivante : www.lbs-sct.gc.ca.

En vente au Canada chez votre librairie local ou par la poste auprès des
Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC
Ottawa, Canada K1A 0S9

No de catalogue BT3I-4/61-2004
ISBN 0-660-62666-7



Bureau de l'Enquêteur correctionnel

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2004



Office of the Superintendent of Financial Institutions Canada

Performance Report

For the period ending
March 31, 2004



The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament.

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The *Report on Plans and Priorities* provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The *Departmental Performance Report* provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring *Report on Plans and Priorities*.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of funds.

©Minister of Public Works and Government Services Canada — 2004

This document is available in multiple formats upon request.

This document is available on the TBS Web site at the following address: www.tbs-sct.gc.ca.

Available in Canada through your local bookseller or by mail from
Canadian Government Publishing — PWGSC
Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-4/62-2004
ISBN 0-660-62669-1

Foreword

In the spring of 2000, the President of the Treasury Board tabled in Parliament the document “Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada”. This document sets a clear agenda for improving and modernising management practices in federal departments and agencies.

Four key management commitments form the basis for this vision of how the Government will deliver their services and benefits to Canadians. In this vision, departments and agencies recognise that they exist to serve Canadians and that a “citizen focus” shapes all activities, programs and services. This vision commits the Government of Canada to manage its business by the highest public service values. Responsible spending means spending wisely on the things that matter to Canadians. And finally, this vision sets a clear focus on results – the impact and effects of programs.

Departmental performance reports play a key role in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting results to Parliament and citizens on behalf of ministers. Departments and agencies are encouraged to prepare their reports following principles for effective performance reporting (provided in the *Guide to Preparing the 2004 Departmental Performance Report*: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/03-04/guidance/table-of-contents_e.asp). Based on these principles, an effective report provides a coherent and balanced picture of performance that is brief and to the point. It focuses on outcomes - benefits to Canadians and Canadian society - and describes the contribution the organisation has made toward those outcomes. It sets the department’s performance in context, associates performance with earlier commitments, explains any changes, and discusses risks and challenges faced by the organisation in delivering on these commitments. Achievements realised in partnership with other governmental and non-governmental organisations are also discussed. Supporting the need for responsible spending, it links resources to results. Finally, the report is credible because it substantiates the performance information with appropriate methodologies and relevant data.

In performance reports, departments and agencies strive to respond to the ongoing and evolving information needs of parliamentarians and Canadians. The input of parliamentarians and other readers can do much to improve these reports over time. The reader is encouraged to assess the performance reports of organisations according to the established principles, and provide comments to departments and agencies to help them improve in their next planning and reporting cycle.

This report is accessible from the Treasury Board of Canada Secretariat Internet site:
<http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dpre.asp>

Comments or questions can be directed to:

Results-based Management Directorate
Treasury Board of Canada Secretariat
L’Esplanade Laurier
Ottawa, Ontario K1A 0R5
OR at: rma-mrr@tbs-sct.gc.ca

Office of the Superintendent of Financial Institutions Canada

Departmental Performance Report

**for the
period ending
March 31, 2004**

A stylized, handwritten signature in black ink, appearing to be 'P. Gendron', is written over a thin horizontal line.

Minister of Finance

TABLE OF CONTENTS

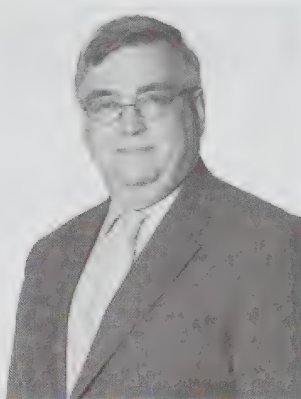
	<u>Page</u>
SECTION 1. MESSAGE FROM THE SUPERINTENDENT	5
SECTION 2. MANAGEMENT REPRESENTATION STATEMENT	7
SECTION 3. SUMMARY OF DEPARTMENTAL PERFORMANCE	9
SECTION 4. CONTEXT	11
4.1 OSFI Overview.....	11
4.2 Planning and Financial Environment.....	15
4.3 Benefits to Canadians	19
4.4 External Threats and Risks.....	20
4.5 Operational Risks and Challenges.....	20
SECTION 5. HIGH LEVEL LOGIC MODEL.....	23
SECTION 6. DISCUSSION OF PERFORMANCE	25
6.1 Strategic Outcomes	25
6.2 Monitoring Mechanisms and Performance – Strategic Outcomes	26
6.3 Monitoring Mechanisms and Performance – Intermediate Outcomes	29
SECTION 7. GOVERNMENT PRIORITIES AND OTHER INITIATIVES .	40
ANNEX A – FINANCIAL TABLES	49
ANNEX B – SERVICE CHARGES	55
ANNEX C – OTHER INFORMATION	63
Acts, Legislation and Regulations	63
Reference.....	63

SECTION 1. MESSAGE FROM THE SUPERINTENDENT

I am pleased to present the Departmental Performance Report (DPR) for the Office of the Superintendent of Financial Institutions (OSFI) for the period ending March 31, 2004.

More so than its annual report, which provides the public with a broad range of financial and institutional detail, this performance report focuses on the benefits of OSFI's overall contribution to Canadians and to Canada's financial and economic strength. In so doing, it concentrates primarily on OSFI's two strategic outcomes: to regulate and supervise financial institutions so as to contribute to public confidence, and to contribute to the public confidence in Canada's retirement income system.

Both outcomes contribute in turn to sound economic performance, a key government priority given the importance of the financial system to an advanced economy such as Canada's. This benefits all aspects of Canadian society.



Canada is fortunate to possess one of the strongest most dynamic and successful financial systems in the world. It contributes to the strength and innovation of Canada's economy and protects the savings of Canadians.

Canadian confidence in the safety of money entrusted to financial institutions is high and deservedly so. A world-class prudential regulator and supervisory system is an important ingredient of that success and confidence. Canada's record stands out in today's world and I am proud to say that other countries are now looking to emulate our regulatory framework.

Effective mechanisms for evaluating risks to financial institutions and private pension plans, programs to promote sound business and financial practices and the capacity and willingness to intervene early on to avoid or minimize problems are key ingredients of OSFI's success. These are areas where we exercise leadership in accordance with our mandate and these are among the long-term benefits we provide to Canadians.

We expected that, in 2003-04, financial institutions and private pension plans might continue to face challenges depending on the financial and economic environment in Canada and abroad. Financial institutions generally saw a return to better credit quality and profitability. Many institutions actively managed their affairs to reduce risk. On the other hand, OSFI continued to identify selected situations where risks assumed by institutions were not matched by the required capability to measure, monitor and manage those risks.

Success is a key ingredient of safety and soundness. Discipline to maintain desired risk tolerance will be important as market conditions rebound. The issue of better management of reputational risk received prominence, in part due to OSFI's actions.

The solvency position of defined benefit plans taken as a whole stabilized during the year. OSFI was very proactive in dealing successfully with individual problem cases to protect plan members. However, we must not be complacent. Persistent sustained action by plan sponsors is required going forward to reduce actual or potential problems.

The Office of the Chief Actuary, which is part of OSFI, had a banner year in terms of the scope of its work and the number of actuarial valuations completed. It continues to provide high quality information to decision-makers responsible for public pension and social programs.

In this year's DPR, we are further enhancing our reporting on our performance. While performance reporting is difficult for regulatory agencies because of the nature of their operations, I want OSFI to be a leader in this as well.

OSFI's direct costs, which are charged to those we regulate, are not large relative to their capacity to pay. We took actions during the year to manage our costs efficiently, and to enhance our internal efficiency and effectiveness. More importantly, we acted to reduce compliance costs for those we regulate in a number of areas, which is equally if not more important to an efficient regulatory system.

In his March 2004 Budget, the Minister of Finance indicated he wanted to find ways to improve the regulatory framework. He asked for views on the extent of overlap and duplication in prudential regulation of federal deposit-taking institutions from OSFI, the Canada Deposit Insurance Corporation (CDIC), and industry. In July OSFI responded indicating the areas of material overlap and duplication in the mandates of the two organizations that, if addressed, could lead to improvements without affecting the safety and soundness of the financial system.

OSFI has made a difference, and will continue to do so. We are, in my view, one of the top prudential regulators in the world and we will continue to improve to keep it that way.

SECTION 2. MANAGEMENT REPRESENTATION STATEMENT

I submit, for tabling in Parliament, the 2003-04 Departmental Performance Report (DPR) for the Office of the Superintendent of Financial Institutions Canada.

This report has been prepared based on the reporting principles and other requirements in the *2003-04 Departmental Performance Reports Preparation Guide* and represents, to the best of my knowledge, a comprehensive, balanced, and transparent picture of the organization's performance for the fiscal year 2003-04.

Name: 
Superintendent

Date: Sept 13, 2004

SECTION 3. SUMMARY OF DEPARTMENTAL PERFORMANCE

As outlined in OSFI's 2003-04 Report on Plans and Priorities (RPP), OSFI's mandate and two strategic outcomes are as follows:

Under the legislation OSFI's mandate is to:

- *Supervise institutions and pension plans to determine whether they are in sound financial condition and meeting minimum plan funding requirements respectively, and are complying with their governing law and supervisory requirements*
- *Promptly advise institutions and plans in the event there are material deficiencies and take, or require management, boards or plan administrators to take necessary corrective measures expeditiously*
- *Advance and administer a regulatory framework that promotes the adoption of policies and procedures designed to control and manage risk*
- *Monitor and evaluate system-wide or sectoral issues that may impact institutions negatively*

OSFI's legislation has due regard to the need to allow institutions to compete effectively and take reasonable risks.

Our legislation recognizes that management, boards of directors and plan administrators are ultimately responsible and that financial institutions and pension plans can fail.

The Office of the Chief Actuary (OCA), which is part of OSFI, provides actuarial services to the Government of Canada.

Strategic Outcomes:

- 1) ***To regulate and supervise financial institutions so as to contribute to public confidence.*** For federally regulated financial institutions and private pension plans, OSFI does this by enhancing their safety and soundness; therefore, protecting policyholders, depositors, creditors, and pension plan members from undue loss.
- 2) ***To contribute to the public confidence in Canada's retirement income system.*** This is achieved through the activities of the Office of the Chief Actuary, which provides accurate, timely advice on the state of various public pension plans and on the financial implications of options being considered by policy makers.

Since June 2003, OSFI has been developing a results-oriented performance management framework outlining key activities and desired outcomes, as well as overall benefits for all Canadians. The initial phases of this effort were incorporated into the 2004-05 RPP and reporting against these parameters will commence with the 2004-05 DPR.

Strategic Outcome: Contribute to Public Confidence by Safeguarding from Undue Loss		
Outcomes and Priorities outlined in 2003-04 RPP**	Overall Performance Summary	Results
Effectively identify risks faced by financial institutions and private pension plans and intervene as appropriate	<ul style="list-style-type: none"> - Number of institutions removed from watchlist partly due to OSFI's intervention activities – added selected institutions to watchlists as risks were identified - Stepped up monitoring and when necessary addressed deficiencies pertaining to how larger institutions manage their legal and reputational risk - Proactively identified private pension plans demonstrating higher levels of risk, requiring early valuation reports, plus identified and took action to rectify plans taking contribution holidays when plan conditions no longer warranted such action 	Met Expectation
Improve readiness to deal effectively with problem institutions and private pension plans	<ul style="list-style-type: none"> - Shifted resources and improved processes pertaining to higher risk areas - Widely promoted the need for responsible pension plan governance - Enhanced Quality Assurance processes - Rolled out OSFI's Business Resumption Plan and tested crisis management scenarios 	Met Expectation
Ensure framework of guidance and rules remains relevant and meets international minimums	<ul style="list-style-type: none"> - Updated and modernized several major guidelines (e.g. Minimum Continuing Capital and Surplus Requirements for Canadian Life Insurance Companies, Minimum Capital Test for P&C companies, Outsourcing) - Continued significant contribution to work on the Basel Committee on Banking Supervision on the new capital adequacy framework (Basel II) and work that will impact the implementation of the framework - Contributed to the revision of the insurance core principles with the International Association of Insurance Supervisors (IAIS) 	Met Expectation
Analyze the implementation of policy frameworks and adapt regulatory and supervisory approaches as required	<ul style="list-style-type: none"> - Started reputational risk assessment at all major financial institutions and will assess whether further guidance is necessary - Continued assessments of institutions relating to readiness for Basel II and commenced updating OSFI supervisory practices as a result - Continued compliance assessments regarding institutions' anti-money laundering and anti-terrorist financing programs 	Met Expectation
Maintain the resources and infrastructure necessary to support supervisory and regulatory activities	<ul style="list-style-type: none"> - Made further progress to apply best industry practices and adopt Enterprise-wide Risk Management (ERM) - Milestones met for the Business System Integration Initiative (BSII) which is reengineering core supervision processes - Reviewed and reduced up to 50% of the regulatory financial reporting requirements (i.e. data points to be filled) for most life and P&C companies - Continued to enhance training of supervisory and regulatory staff 	Met Expectation
NEW - Respond, in a selective way, to increasing demands for OSFI's technical assistance (funded by CIDA)	<ul style="list-style-type: none"> - Expanded geographic focus of OSFI's technical assistance program to include Eastern Europe - Effectively delivered focused programs benefiting over 75 countries 	Met Expectation

Strategic Outcome: Contribute to Public Confidence in the Canadian Retirement Income System

Outcomes and Priorities outlined in 2003-04 RPP**	Overall Performance Summary	Results
Provide expert and timely advice to the Government of Canada on the Canada Pension Plan and other programs	<ul style="list-style-type: none"> - Tabled in Parliament the 20th Actuarial Report on the Canada Pension Plan (CPP), confirming the long-term viability and financial sustainability of the CPP. - Released the third actuarial study, the "Canada Pension Plan Mortality Study", presenting the results of a mortality study of CPP retirement and survivor beneficiaries. 	Met Expectation

** In some instances, wording has been modified slightly from the original RPP for clarification purposes only

SECTION 4. CONTEXT

4.1 OSFI Overview

The Office of the Superintendent of Financial Institutions (OSFI) is the primary regulator of financial institutions and private pension plans operating in Canada under federal jurisdiction. OSFI supervises and regulates all federally incorporated or registered deposit-taking institutions (e.g. banks), life insurance companies, property and casualty insurance companies, and federally regulated private pension plans.

OSFI develops and maintains rules to promote prudent practices, assesses risks in financial institutions and plans, and undertakes supervisory intervention in a timely manner in order to protect policyholders, depositors, creditors, and plan members. In this, OSFI has regard for the need to allow financial institutions to compete effectively and take reasonable risks. This mandate recognizes that the management, boards of directors and pension plan trustees are responsible for the operation of financial institutions and plans. It also recognizes that, while OSFI's actions reduce the risk of failure, problems leading to reductions in benefits of private pension plans or failures of financial institutions cannot be prevented in all cases.

The Office of the Chief Actuary (OCA) was created within the organization as a separate unit to effectively provide actuarial and other services to the Government of Canada and provincial governments who are Canada Pension Plan (CPP) stakeholders.

4.1.1 Success Factors

Key to OSFI's success are three interrelated and integral factors – effective mechanisms for evaluating and managing risk, rules and guidelines to promote sound business and financial practices, and the capacity and willingness to intervene early on to avoid or minimize problems. In turn, this requires such factors as good, timely information; knowledgeable staff able to make sound judgements; good methodologies; effective links with other regulators; and effective consultation processes.

4.1.2 Regulated Entities

OSFI supervises and regulates all federally incorporated or registered deposit-taking institutions (e.g. banks), life insurance companies, property and casualty insurance companies, and federally regulated private pension plans. These 1,699 organizations managed a total of \$2,530 billion of assets (as at March 31, 2004).

Federally Regulated Financial Institutions and Private Pension Plans & Related Assets

	Deposit Taking Institutions	Life Insurance Companies	Property & Casualty Companies	Federal Private Pensions Plans	Total
Number of organizations	142	119	182	1,256	1,699
Assets \$B	2,028	334	77	91	2,530

OSFI also undertakes supervision of provincially incorporated financial institutions on a cost recovery basis under contract arrangements with some provinces.

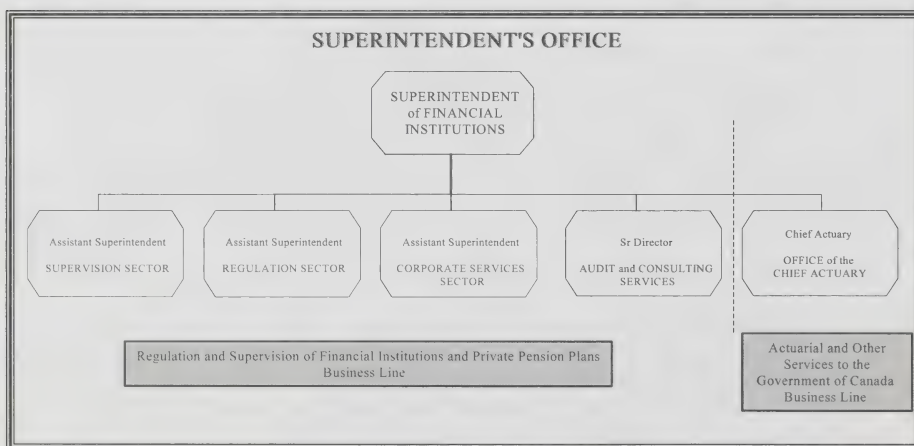
Additional detail may be found at the following web site:

<http://www.osfi-bsif.gc.ca/eng/whoweregulate.asp>

4.1.3 Organizational Structure

As at March 31, 2004, OSFI's Regulation and Supervision business line was comprised of three sectors (see organization chart below), each headed by an Assistant Superintendent. Each sector works interdependently to achieve OSFI's strategic outcomes.

OSFI Organization Chart, as at March 31, 2004



OSFI seeks to achieve its mandate by means of two key ongoing business lines. They are as follows:

1. Regulation and Supervision of Financial Institutions and Private Pension Plans

OSFI works to achieve its mission related to financial institutions and private pension plans through a regulatory and supervisory regime which promotes safety and soundness, and which results in early intervention when problems are identified. This regime respects the need for financial institutions to take reasonable risks in order to compete and prosper. One element of this aspect of OSFI's operations is its supervisory function, which assesses risks in financial institutions and private pension plans, leading to intervention in a timely manner if necessary. Another is OSFI's contribution to rules and guidance which are issued either domestically or internationally (either set by OSFI or by others), which promotes safety and soundness of institutions and plans.

OSFI's legislated mandate requires OSFI to recognize the need for institutions to compete effectively. Assessing OSFI's performance in this area requires a balanced consideration of what may be competing objectives.

When problems are identified in individual institutions or plans, OSFI's first approach is to work with institutions to remedy problems in a timely manner. OSFI uses its formal powers and authorities when recourse to corporate governance, or risk management and control approaches, are ineffective. Achieving this balance of action governs all aspects of OSFI's work, as well as the design of OSFI's accountability framework.

In addition, as a result of OSFI's responsibility for the administration of various financial institution or pension plan statutes, a number of transactions require OSFI's approval. These approvals must balance the need for appropriate assessment from a prudential perspective with the need for timeliness, consistency and quality of service to those seeking approval.

2. Actuarial and Other Services to the Government of Canada

The OCA mission and mandate are central to its contribution to Canadians and Canada's retirement income system. The OCA strives to provide actuarial advice to enhance public confidence in the retirement income system. It monitors and communicates future demographic and economic risks by submitting regular statutory actuarial reports. These reports are designed to inform Members of Parliament, representatives of client departments and decision-makers thereby contributing to greater public confidence in the management of the programs.

The OCA provides actuarial advice to the Government of Canada for a variety of programs. The OCA estimates long-term expenditures of the OAS program, benefits, revenues and liabilities of the CPP and federal public sector pension and insurance plans. The OCA has a statutory responsibility to prepare actuarial reports on the financial status of these plans for tabling in Parliament as required by legislation. Since 2001, it also undertakes the actuarial review of the Canada Student Loans Program by evaluating the portfolio of loans and the long-term costs of the program.

Whenever a Bill is introduced before Parliament that has significant impact on the financial status of a public pension plan falling under the statutory responsibilities of the Chief Actuary, the OCA must submit an actuarial report valuing this impact to the appropriate minister. While the same legislative requirement does not yet exist for some other programs, the managers of these programs have indicated they would like to have such requirements.

The OCA also provides actuarial information on the CPP to provincial governments, who are the Plan's co-stewards. Major changes to the Plan benefits and contribution rates can come into effect only with the accord of two-thirds of the provinces with two-thirds of the population. The federal and provincial governments, as co-stewards of the CPP, took meaningful steps in 1997 and 1999 to strengthen the transparency and accountability of actuarial reporting on the CPP. In 1997, federal and provincial governments agreed that for greater public accountability, the frequency of actuarial reporting on the CPP should be increased from every five years to every three years. The CPP legislation was also changed to require federal and provincial ministers to review the Plan's finances every three years instead of every five years. These changes have contributed to strengthened stewardship and accountability of the Plan.

4.1.4 Workforce

As at March 31, 2004, OSFI employed 457 people in offices located in Ottawa, Montreal, Toronto and Vancouver.

Our work requires the effort and attention of multidisciplinary teams. It demands a combination of broad perspective and in-depth expertise. OSFI builds excellence into its culture, encouraging continuous learning through teamwork, professional development and training opportunities, and the provision and support of advanced technologies.

OSFI's unique work environment benefits from a full spectrum of professional experience and expertise, drawing on the talents of recent graduates, as well as seasoned industry and regulatory experts. In addition, OSFI maintains a flexible workforce, hiring term positions to fill project requirements.

Chart of Full time Equivalent Year End Headcount (2003 vs 2004)

	As at March 31, 2003	% of total		As at March 31, 2004	% of total
Corporate Services*	105	23%		125	27%
Supervision	170	37%		206	45%
Regulation	72	16%		100	22%
Specialist Support*	85	19%		-	0%
OCA	25	5%		26	6%
TOTAL	457	100%		457	100%

* In June 2003, the Office reorganized to centralize Corporate Services staff and to reallocate the Specialist Support teams to other parts of the organization that they worked with most closely.

4.1.5 Key Partners

OSFI works with a number of key partners in advancing its strategic and intermediate outcomes. Together, these departments and agencies constitute Canada's network of financial regulation and supervision and provide a system of deposit insurance. On a federal level, partnering organizations include the Department of Finance (<http://www.fin.gc.ca>), the Bank of Canada (<http://www.bank-banque-canada.ca>), the Canada Deposit Insurance Corporation (<http://www.cdic.ca>), the Financial Consumer Agency of Canada (<http://www.fcac-acfc.gc.ca>), and the Financial Transactions and Reports Analysis Centre of Canada (<http://www.fintrac.gc.ca>) among others. In addition, OSFI collaborates with provincial and territorial supervisory and regulatory agencies, as necessary, with private sector organizations and associations, particularly in rule making. OSFI plays a key role in the International Association of Insurance Supervisors (<http://www.iaisweb.org>) and international organizations such as the Basel Committee on Banking Supervision (<http://www.osfi-bsif.gc.ca/eng/issues/basel>).

OSFI engages several partners at various stages of its processes. As an example, within the regulatory framework, other federal government organizations play prominent roles.

Regulatory Framework Roles	
Department/Agency	Role
Dept of Finance	<ul style="list-style-type: none">• Sets overall policy and facilitates co-ordination with federal regulatory agencies through mechanisms such as the Senior Advisory Committee (SAC)¹.
CDIC	<ul style="list-style-type: none">• Sets standards of sound business and financial practices for deposit takers.• Has a role in licensing of new banks, risk assessment, and in dealing with institutions in difficulty
Bank of Canada	<ul style="list-style-type: none">• Provides advice from its perspective in the area of financial institutions legislation and regulation and is responsible for payment system risk mitigation.• Plays a key role should serious problems arise as lender of last resort

Maintaining good relationships with these organizations is critical to OSFI's success. OSFI reviews, on an annual basis, its involvement with these organizations to ensure it is maximizing the effective use of resources.

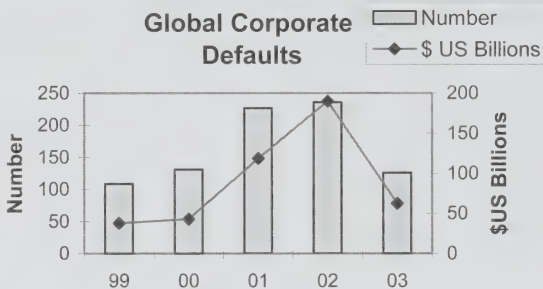
4.2 Planning and Financial Environment

4.2.1 Economic Environment

Business and financial market conditions within Canada and internationally have a significant impact on the performance of financial institutions and private pension plans. Therefore, they provide a context for OSFI's performance, and influence its decision-making.

¹ SAC is an inter-agency committee which is chaired by the Deputy Minister of Finance; other members include the Superintendent of OSFI, the Governor of the Bank of Canada, and the Chairman of the CDIC. Its chief function is to provide a forum for inter-agency policy discussions, the outcomes of which are incorporated in advice provided to the Minister.

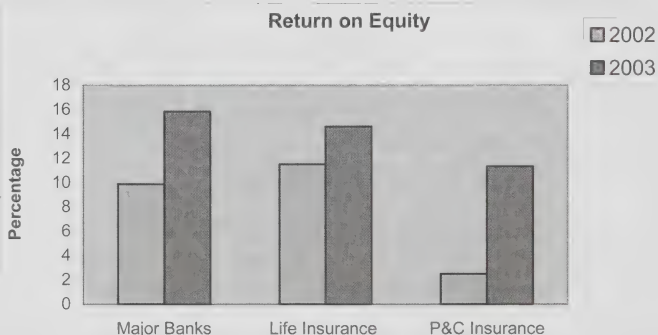
Global economic conditions improved substantially during the second half of 2003, led by a pickup in the U.S. economy and stronger-than-expected growth in Japan. Canada's economy was weaker than expected, as a sharp inventory reduction, Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS), "mad cow disease" (BSE) and a stronger Canadian dollar each had a dampening effect. However, Canadian financial institutions weathered these events well and reported improved financial results in 2003.



Improved global economic conditions helped institutions with international exposures, although the appreciation in the Canadian dollar somewhat offset these gains. The relative strength of the Canadian household sector was also a source of support. The growth of personal credit has been persistently strong in recent years, stimulated by low interest rates, an improved economic outlook, and continuing growth in personal income.

The strong comeback in equity markets in 2003, triggered by higher corporate profits and greater investor confidence, improved financial institutions' earnings from their capital markets and wealth management businesses.

Diminishing default rates and credit rating downgrades on corporate debt have allowed Canadian banks to reduce their loan-loss provisions and improve their profitability.



Supported by a generally positive economic environment and a focus on expense management, Canadian financial institutions performed well during the period under review. The property and casualty (P&C) insurance industry had encouraging results, achieving a substantial increase in aggregate profit after a number of years of poor performance. However, there is still some uncertainty about the sustainability of those results. Prospects for the auto insurance sector in a number of provincial jurisdictions also remain uncertain due to provincial regulatory initiatives in product design and pricing.

The overall condition of federally regulated private pension plans improved slightly during 2003-04. Strong performance in equity markets helped the plans' funding situation; however, lower interest rates resulted in a substantial increase in plan liabilities. The net result, based on solvency testing conducted by OSFI as at December 2003, was an overall average improvement of about 2% in solvency ratios over the previous year. Despite this positive development, many private pension plans, due to poor market performance over the last few years, have little in the way of a funding cushion, rendering them vulnerable to potential adverse changes in economic conditions or financial markets.

4.2.2 International Considerations

The international scope of various developments affecting financial institutions has implications as well for OSFI's performance.

Today, major Canadian financial institutions increasingly operate in an international environment. Developments abroad also affect foreign institutions' operations in Canada, and these developments also have had a considerable affect on the scope of OSFI's operations and rules. The result has been continued and focused participation in international forums, efforts to ensure that our supervisory framework remains appropriate, and maintaining or enhancing relationships with other regulators as increased co-operation among global regulators becomes more important.

The impact of regulatory requirements on the international competitiveness of financial institutions has also increased in significance. The result has been the need for appropriate knowledge of foreign markets, the ability to determine the extent of reliance that can be placed on foreign supervisors, and the amount of direct supervisory work outside Canada that OSFI must perform itself.

In addition, anti-money laundering and anti-terrorist financing (AML/ATF) activities have increased significantly in the past few years both in Canada and other nations. OSFI continues to play a role in this area working with other federal government agencies and departments. OSFI has contributed to addressing these risks and will continue to focus on the integrity of institution control systems pertaining to AML/ATF.

4.2.3 Policy Changes

Various domestic and international policy initiatives also presented challenges for OSFI during the reporting period.

For example, OSFI continued to develop or modify rules to keep them current and appropriate for the evolving environment. This included an increased emphasis on providing a level playing field for Canadian financial institutions vis-à-vis their global competitors. This is being achieved in part through the continued focus on the development and implementation of the New Capital Adequacy Framework (Basel II) for deposit-taking institutions. OSFI will need to implement the new system in Canada and determine the full implications of the framework with respect to our supervisory methodology and our relations with other supervisors on a domestic and international level. OSFI also introduced new capital rules for the property and casualty industry, and began work on a new capital framework for life insurance holding companies.

Another example relates to the strong pressure to enhance corporate governance practices. This has resulted in a number of changes in Canada, including the creation in 2002 of a Canadian Public Accountability Board (CPAB). OSFI is an active member of the Council of Governors of CPAB. The Council oversees the quality control of the audit of public companies in the country. Following publication of its own corporate governance guidelines, OSFI has enhanced its focus on governance at the institutions we regulate.

Increased attention is being focused on the management of reputational risk by financial institutions. This was especially prevalent in relation to their involvement in complex structured transactions and compliance with market conduct regulation in various jurisdictions. OSFI is currently assessing financial institutions' practices for managing reputational risk, and will give consideration to possible guidance in this area.

4.2.4 Efficiency, Effectiveness and Accountability

OSFI's stakeholders are constantly relying on OSFI to perform its functions in the most efficient and cost effective manner possible while remaining accountable by meeting our mandate. Given the pressures in the financial environment described above, this remains a challenge. OSFI is committed to being a cost effective regulator. Our corporate planning processes dictate that we continually review our activities, our business processes and human resources, in light of our risks while maintaining prudent financial management. We have a variety of mechanisms to get feedback from regulated entities with the associations that represent them.

We have initiated several projects that will improve our efficiency while at the same time enhancing the quality of our work. The Business System Integration Initiative (BSII) project to reengineer our supervisory process and introduce workflow technology, will allow OSFI to reallocate supervisory resources to new areas of risk, while maintaining our current level of coverage. The implementation of Enterprise Risk Management will

ensure that OSFI is focussed on the higher risk areas. Information and records management processes are being reviewed and streamlined in accordance with the Management of Government Information policy during the implementation of the Electronic Document Management System (EDMS) project. We are also reviewing the information we collect from our regulated entities to permit rationalization and enhanced effectiveness in data collection, therefore, reducing compliance costs for regulated financial institutions. OSFI's ongoing focus in this area will remain a priority.

It is essential for OSFI to continue to attract and retain the human resource skills it needs to fully meet its mandate. Failing to do so could leave gaps in OSFI's ability to regulate and supervise financial institutions and private pension plans effectively. However, the skills OSFI needs are highly marketable in today's environment. This means that OSFI must continue to remain competitive in the workplace and focus priorities on refining employee skills to strengthen its human resources.

OSFI has made strides in addressing its accountabilities. The completion of the Modern Comptrollership assessment and the subsequent development of our action plan have clearly established that we have many of the expected requirements in place and there are opportunities for improvement. We will continue to implement ERM as mentioned above and enhance our performance reporting.

4.3 Benefits to Canadians

Canadians benefit from a properly functioning financial system in which there is a high degree of public confidence. This supports Canada's economy and the individual financial position of Canadians. OSFI's programs and strategic outcomes benefit Canadians both directly and indirectly. The most obvious example of direct benefit occurs when OSFI protects the rights and interests of policyholders, depositors, creditors, and/or private pension plan members by intervening promptly and effectively in situations involving financial institutions or private pension plans encountering difficulty.

The Office of the Chief Actuary (OCA) provides transparency regarding the Canadian retirement income system through the production and subsequent tabling before Parliament of regular actuarial reports on the Canada Pension Plan (CPP), Old Age Security (OAS) program, Canada Student Loans (CSL) and public sector employee pension and insurance plans.

OSFI's activities and programs to enhance the safety and soundness of financial institutions are key to a regulatory framework underpinning the financial system. This is essential to a productive and competitive economy which is one of the highest priorities of the federal government. In addition, an effective and efficient system of regulation provides benefits to regulated entities in their dealings with customers, and counterparties in Canada and abroad.

As a result, the achievements of OSFI's strategic outcomes are aligned with the first theme ("Economic Opportunities and Innovation in Canada") and are highlighted in the Government of Canada's annual performance report, entitled *Canada's Performance*. This government-wide report measures annual progress toward broad societal goals and

highlights both Canada's strengths and areas where improvements can be made. The following web site provides a full text of this report:

http://www.tbs-sct.gc.ca/report/govrev/03/cp-rc_e.asp

Another government initiative that utilizes OSFI's internal expertise is the fight against terrorism financing and money laundering. OSFI's focus relates to guidance and supervision of the operation of financial institution programs to comply with AML/ATF requirements.

In addition, OSFI supports the government's priority to assist emerging markets to upgrade their regulatory and supervisory systems. It does this directly and with partners through focused assistance and capacity building.

4.4 External Threats and Risks

The threats and risks to Canadians if OSFI was not in place or did not effectively meet its mandate concern the impact this would have on reducing the safety and soundness of the financial industry. As a result, protection for depositors, policyholders, creditors, and pension plan members could be reduced. An effective and efficient prudential regulator is part of the system in all countries with developed financial sectors. As a result, Canadians, as well as individuals and counter-parties outside Canada, expect it to function well to support their confidence in dealing with the Canadian financial system.

In the absence of the functions performed by the OCA, decision-makers and Canadians would not have the high quality, independent information they need to make informed choices about the financing of certain public pension and social programs.

4.5 Operational Risks and Challenges

At the beginning of the year, using output from its strategic planning process, OSFI reviewed, analyzed, and prioritized the threats and risks facing the organization. The most important threats and risks that were identified are as follows:

THREAT/RISK	IMPACT	STRATEGY
More complex, problem financial institution situations or private pension plans. The economic slowdown is not mild and further financial market weaknesses occur leading to multiple problems.	OSFI may not have the full capacity to respond.	<ul style="list-style-type: none">• Be willing to utilize and reallocate resources internally• Maintain external links to allow ability to tap outside expertise as necessary• Shift focus in Supervision to respond to higher risk areas

THREAT/RISK	IMPACT	STRATEGY
OSFI's focus is not on what matters. OSFI will not remain up-to-date in its knowledge of the financial sector and latest developments in the assessment and management of risk at institutions	OSFI may fail to identify a material problem that exists early enough.	<ul style="list-style-type: none"> Continue to enhance internal management information and practices in order to accurately assess that OSFI's focus remains appropriate Continuously broaden and deepen skills, training and competencies through a variety of means Periodically review core practices in order to ensure focus
OSFI does not have the resources or internal processes necessary to do its job.	<p>OSFI will not be successful in its efforts to recruit and retain highly skilled staff, and as a result its effectiveness suffers.</p> <p>OSFI 's information systems will not be adequate to support the regulation and supervision of institutions and private pension plans or the management of the organization.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Offer fair compensation and provide timely and effective career management and training programs to ensure the recruitment, retention and development of individuals. OSFI embarked on a multi-year plan to enhance its information management systems, and related core practices

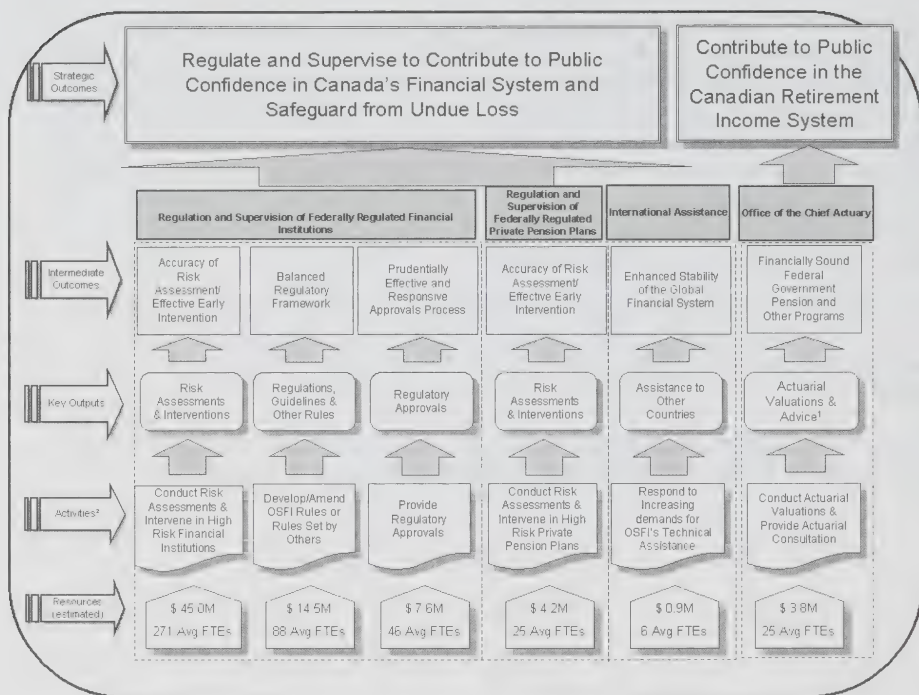
As these threats/risks continue to exist, OSFI will monitor and develop its strategic planning process as required to ensure that impacts are minimized.

SECTION 5. HIGH LEVEL LOGIC MODEL

Primary to OSFI's mandate and central to its contribution to Canadians and Canada's financial system and retirement income systems, are its activities to contribute to public confidence in the safety and soundness of Canada's financial system. For financial institutions and private pension plans, OSFI does this by regulating and supervising and as a result safeguarding Canadians from undue loss. This is done through such activities as evaluation of system-wide risks, promotion of sound business and financial practices through appropriate rules and guidance, identifying institution-specific risks and trends, and intervening in a timely manner to minimise losses to policyholders, depositors, creditors, and private pension plan members.

For public pension plans, the activities of the Office of the Chief Actuary within OSFI contribute to confidence in the retirement income system through accurate, timely information on the state of these arrangements and options being considered by policy makers.

The following diagram demonstrates how OSFI's resources are allocated to its primary activities, the outputs generated by each activity and their link to strategic outcomes.






¹ Canada Pension Plan, Old Age Security Program, Canada Student Loan Program, and various public-sector pension and benefit plans.

² These Activities are supported by Organization-Wide Activities. These Corporate Services costs and FTEs are allocated over the Activities based on direct headcount

SECTION 6. DISCUSSION OF PERFORMANCE

This section assesses OSFI's performance relative to the strategic outcomes outlined in its 2003-04 *Report on Plans and Priorities* (RPP). Section 6 is organized in conjunction with the model laid out in Section 5 and focuses on Strategic and Intermediate outcomes. Generally, the approach taken is to provide current year performance measures compared to previous year's results (where available) and incorporates the following rating scale:

Rating Scale

Improvement over past years' results	
Consistent with past years' results	
Decline from past years' results	

In instances where past years' data is not available, a rating of  has been assigned.

6.1 Strategic Outcomes

As discussed in Section 3 above, primary to OSFI's mandate, and central to its contribution to Canadians and Canada's financial system and retirement income systems, are two strategic outcomes:

1) To regulate and supervise financial institutions so as to contribute to public confidence. For federally regulated financial institutions and private pension plans, OSFI does this by enhancing their safety and soundness; therefore, protecting policyholders, depositors, creditors, and pension plan members from undue loss.

2) To contribute to the public confidence in Canada's retirement income system. This is achieved through the activities of the Office of the Chief Actuary, which provides accurate, timely information on the state of various public pension plans and on the financial implications of options being considered by policy makers.

OSFI continues to develop and compile relevant performance measures. Many of the measures cited below are derived from various public and industry-related surveys that OSFI conducts. These surveys are generally conducted every two years on a rotating basis, although the frequency can fluctuate as the need dictates. OSFI also gathers performance data from internal information on its operations, from peer assessments done from time to time, and from other sources. Information gathered from these surveys and other sources are incorporated into OSFI's corporate planning process.

In many cases it is not possible to directly obtain evidence on OSFI's contribution to a particular objective because OSFI's role is often only one of the influences affecting an outcome. In this regard, OSFI periodically and directly monitors the outcome involved and uses several indirect approaches to assess OSFI's contribution.

6.2 Monitoring Mechanisms and Performance – Strategic Outcomes

To monitor and assess the impact of its priorities on its strategic outcomes (as outlined in the 2003-04 RPP and summarized in Section 3), OSFI uses a combination of performance measurement data and information. For each of these priorities the types of monitoring mechanisms used are reported on in Section 6.3 below.

To monitor the status of the strategic outcomes themselves, OSFI uses various types of performance measures, including independent assessments (public surveys), peer reviews, actual experience preventing undue loss and others. Examples of specific performance measures are listed below:

- Level of confidence in funds placed with financial institutions;
- External opinions on overall soundness of financial institutions in Canada from various sources;
- Number of involuntary closures of financial institutions initiated by OSFI and the extent of losses, if any, associated with these closures, and how OSFI performed in these cases; and
- Number of involuntary terminations of private pension plans with loss of benefits and the extent of losses, if any, and how OSFI performed in these cases.





OSFI's mandate explicitly provides that closures and terminations can occur and are not by themselves an indication of OSFI's performance. So in considering those that do occur, OSFI assesses how it performed relative to its early intervention mandate in identifying the situation and intervening appropriately.

For example, with private pension plans, the plans are voluntary and are allowed to run at a deficit. All deficits are not cause for concern. What matters is the ability of the sponsor to fund the deficit. Issues arise when the plan is in deficit and the sponsor is also in difficulty. However, if the sponsor cannot afford the benefits, the option exists to restructure the plan.



It should be recognized that OSFI's performance does not constitute the only influence on its strategic outcomes and the above performance measures. Indeed, OSFI's legislation recognizes that there are many other factors and stakeholders whose actions or inactions have a large impact on the strategic outcomes. However, OSFI continues to monitor this type of information to ensure it has a clear understanding of the status of its key strategic outcomes and to gain additional insights into the ways by which OSFI itself can continue to contribute to those outcomes.

OSFI also monitors a variety of indicators that contribute to its effectiveness such as the appropriateness of its supervisory or rule making practices and the usefulness of its feedback to institutions.

Overall Performance: Public confidence in Canada's financial systems remains high. The view of OSFI's contribution to public confidence, as indicated by its stakeholders, continues to strengthen. Industry executives in survey results have indicated that OSFI's performance related to "safeguarding from undue loss" continues to be satisfactory and continues to improve.


Performance Measures	Results	Rating/Trend
Level of public confidence in funds placed with financial institutions <i>(as determined through an annual public survey performed on behalf of OSFI by Decima Research)</i>	86% of respondents said they were "very confident" or "somewhat confident" in Canada's financial system. The Canadian public continues to express high levels of confidence in their financial institutions. Survey results show Public Confidence remains high with some changes over time that OSFI does not regard as indicating any need to change OSFI's approach.	 2003 – 86% 2002 – 85% 2001 – 84% 1997 – 88%
OSFI's contribution to Canadians' confidence in the financial sector <i>(as determined through the Senior Industry Executive Consultation Survey and Decima Research²)</i>	Survey not conducted for 2003-04 In 2002, 86% of the participants in the Senior Industry Executive Consultation indicated that OSFI did a very good or good job in "contributing to Canadians' confidence" in the financial sector. The Decima survey indicated that government regulation of financial institutions is a major factor/driver of high public confidence in the financial sector.	 2003 – N/A 2002 – 86% 2000 – 76% 1998 – 81%
OSFI's contribution to improving the strength of financial institutions <i>(as determined through the Senior Industry Executive Consultation Survey)</i>	Survey not conducted for 2003-04 In 2002, 95% of the financial sector executives who participated in the Senior Industry Executive Consultation indicated that OSFI's activities have "contributed to making Canada's financial institutions stronger than they were in the past".	 2003 – N/A 2002 – 95% 2000 – 92% 1998 – 85%
Overall soundness of financial institutions <i>(as determined by the World Economic Forum's Global Competitiveness Report for 2003-04 and other sources)</i>	When asked to rate the soundness of Canadian banks, Canadian participants in the Executive Opinion Survey rated them at 6.7 on a 7-point scale. This rating remains at a high level with only Australia and New Zealand ranking higher. Rating agency reports on the Canadian financial system continue to describe the regulatory system as "sound".	 2003 – 6.7 2002 – 6.7 2001 – 6.9




² The Senior Industry Executive Consultation is a comprehensive consultation with financial institution senior executives and professionals serving the industry (lawyers, accountants and actuaries). It is performed on behalf of OSFI approximately every two years by an international research firm, is strictly confidential (OSFI does not know who was interviewed), utilizes a detailed interview guide, and is conducted on a one-to-one basis.

Performance Measures	Results	Rating/Trend
Number of closures of financial institutions initiated by OSFI, losses associated with these closures, and how OSFI performed in these cases.	During the year, a Canadian branch of a troubled foreign P&C company was wound up in order to protect policyholders and creditors in Canada. In 2001, OSFI took control of a Canadian branch of a troubled foreign P&C company and a small closely held fidelity and surety insurance company in run off mode. In all three cases, full recoveries are expected. Pursuant to its early intervention mandate, OSFI actions were commensurate with the seriousness of the problem FI.	 2003 – 1 2002 – 0 2001 – 2
Number of terminations of private pension plans due to financial difficulty (including sponsor requested terminations), losses of benefits and how OSFI performed in these cases.	During the year, one plan was involuntarily terminated to protect the pension plan members – total losses of benefits was minimal (less than \$10K). In 2001 several plans had chosen to restructure and reduce benefits rather than meet funding obligations, in part through OSFI's intervention. OSFI was proactive in meeting its intervention mandate.	 2003 – 1 2002 – 0 2001 – 3

6.3 Monitoring Mechanisms and Performance – Intermediate Outcomes

This section assesses performance of the intermediate outcomes that support the achievement of OSFI's strategic outcomes.



EFFECTIVELY IDENTIFY RISKS FACED BY FINANCIAL INSTITUTIONS AND PRIVATE PENSION PLANS AND INTERVENE AS APPROPRIATE		
Link to Outcome	Indicates the effectiveness of OSFI's risk assessment process, which is the basis for the determination of requirement for intervention.	
Overall Performance	The indicators show that OSFI's Supervisory practices are effective.	
Performance Measures	Results	Rating/Trend
<p>Ongoing internal monitoring of identification of risks and results achieved in dealing with specific problem institutions.</p> <p><i>Source: Internal Information on OSFI Operations</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> Tracked a drop in institutions with a risk to financial viability or solvency (stage 2) from 10 to 4 over the year, in part through OSFI's intervention. Total staged institutions increased slightly year over year; however, the majority were in the early warning category (stage 1) (92% versus the previous year at 79%). The majority of staged institutions were P&C companies. OSFI believes its actions identified actual or potential problems and intervened appropriately. A number of institutions improved their ratings in the year as a result of OSFI's actions. Some institutions were appropriately added to watchlists as part of our risk assessment activities. Stressed the need for financial institutions to have appropriate controls in place to manage the legal and reputational risks of their operations, stepped up monitoring of how larger institutions manage these risks, and intervened when institutional approaches were insufficient. Assigned a low or moderate rating to 83% of those institutions that were provided Composite Risk (CR) ratings as at March 31, 2004 (versus 75% the previous year); assessed less than 0.3% as high risk (versus 1.5% the previous year). To enhance transparency and increase consistency, OSFI has shared assessment criteria and CR ratings with 320 institutions to date. 	 <p>2003 – met expectations 2002 – N/A 2001 – N/A</p>

Performance Measures	Results	Rating/Trend
<p>Ongoing internal monitoring of identification of risks and results achieved in dealing with private pension plans.</p> <p><i>Source: Internal Information on OSFI Operations</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> Observed a slight decline in the number of private pension plans on OSFI's watchlist during 2003-04, from a high of 96 to 83 (62 defined benefit and 21 defined contribution plans). Some plans remedied their problems and were removed from the list, in part through OSFI's actions. Identified plans that posed higher levels of risk and ensured plan administrators took prompt corrective action. Focused and achieved results in dealing with plans in deficit that were taking contribution holidays, late remittances of institutions, to certain smaller defined contribution plans and need to accelerate funding for plans who had fallen into deficit since last valuation report. Acted effectively to identify problems, and push for resolution and protection of plan members in the case of Air Canada. Conducted reviews of the adequacy of disclosure to members and pushed for better disclosure where necessary to meet responsibilities under legislation. Acted to reduce problem of outstanding valuation reports and late remittances for certain smaller defined contribution plans. 	 <p>2003 – met expectations 2002 – N/A 2001 – N/A</p>
<p>Completion of "Post Mortem" exercises on problem situations that occur to assess OSFI's effectiveness in dealing with the issue(s) and identification of lessons learned and potential areas for improvement.</p> <p><i>Source : Internal Information on OSFI Operations</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> OSFI completed one post-mortem and incorporated lessons learned into 2004-05 plans and priorities. 	 <p>2003 – met expectations 2002 – N/A 2001 – N/A</p>
<p>Periodic stakeholder feedback on and peer assessments of quality and effectiveness of OSFI's overall supervisory review processes, or of specific components of supervisory process.</p> <p><i>Source: Credit Consultation³</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> Survey not conducted for 2003-04 In 2002, OSFI's overall effectiveness in performing credit reviews in institutions was rated between good and very good by the financial sector executives who participated in the Credit Consultation. 	 <p>2003 - NA 2002 – good to very good 2000 – NA</p>



³ *The Credit Consultation is a comprehensive consultation with financial institution executives who were involved in OSFI credit reviews within their institution. It is performed on behalf of OSFI approximately*



From time to time OSFI has had external groups assess its Risk Assessment and Intervention processes. In 2000, the IMF conducted a peer review of several regulators as part of its financial sector assessment program. The results for OSFI were favourable. The IMF commented that the “regulatory and supervisory structure in Canada is well developed, complies with the major international principles and standards, and is a source of international best practice in a number of areas.” Similarly, external peer reviews of the reports of the Chief Actuary on the Canada Pension Plan (CPP) have found that OSFI produced quality and highly effective advice with respect to the CPP and other programs.

every two years by an international research firm, is strictly confidential (OSFI does not know who was interviewed), utilizes a detailed interview guide, and is conducted on a one-to-one basis.


IMPROVE READINESS TO DEAL EFFECTIVELY WITH PROBLEM INSTITUTIONS AND PRIVATE PENSION PLANS		
Link to Outcome	Indicates the effectiveness of OSFI's intervention processes.	
Overall Performance	The indicators show that OSFI's intervention practices are effective.	
Performance Measures	Results	Rating/Trend
<p>Ongoing internal monitoring of results achieved in improving readiness to deal effectively with specific problem institutions and private pension plans.</p> <p><i>Source: Internal Information on OSFI Operations</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> Shifted resources and improved processes, e.g. enhanced early warning tests and increased solvency testing, focussed especially on property and casualty insurance companies and private pension plans. Widely promoted the need for responsible pension plan governance, including increased awareness by pension stakeholders of the issues, the risks and how to deal with them. Rolled out OSFI's revised Business Resumption Plan (BRP) and tested crisis management scenarios. Remained open and dealt successfully with OSFI's responsibilities during the blackout of August 2003. Participated with the Canadian Association of Pension Supervisory Authorities (CAPSA) in the development of principles for sound governance of private pension plans. CAPSA tested a self-assessment questionnaire for plan administrators, and the results will help shape CAPSA guidance on plan governance. Prepared a report on the property and casualty insurance industry, looking at trends in revenues, expenses and profitability, and reviewing the regulatory framework for investment as well as industry practices. The report, which was sent to federal and provincial governments, concluded the regulatory system is sound and urged that any actions to control insurance premiums be matched by actions to reduce claim expenses so as to avoid solvency problems. 	 <p>2003 – met expectations 2002 – N/A 2001 – N/A</p>
<p>Completion of "Post Mortem" exercises on problem situations that occur to assess OSFI's effectiveness in dealing with the issue(s) and identification of lessons learned and potential areas for improvement.</p> <p><i>Source: Internal Information on OSFI Operations</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> OSFI completed one post-mortem and incorporated lessons learned into 2004-05 plans and priorities. 	 <p>2003 – met expectations 2002 – N/A 2001 – N/A</p>


ENSURE FRAMEWORK OF GUIDANCE AND RULES REMAINS RELEVANT AND MEETS INTERNATIONAL MINIMUMS

Link to Outcome	Provides industry expert views of whether or not correct balance between effective prudential oversight, and allowing institutions to compete is being maintained.	
Overall Performance	With respect to a balanced regulatory framework, industry executives have indicated that OSFI's performance rated well and that OSFI recognizes the importance of maintaining that balance.	
Performance Measures	Results	Rating/Trend
<p>Year-end assessment of the degree to which OSFI reviewed and adjusted rules as required.</p> <p><i>Source: Internal Information on OSFI Operations</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> Modernized the guideline for effective outsourcing by financial institutions, to address the risks of reliance on third party service providers through better management and control. Finalized a new guideline for the duties of an appointed actuary, including expectations for an external review process for reports, to narrow the range of actuarial practice and strengthen confidence in the work of the appointed actuary. Tracking of Rules Development projects concluded that a vast majority were completed on time. Updated the Minimum Continuing Capital and Surplus Requirements (MCCSR) Guideline for Lapse and Mortality Risk Capital Requirements to more accurately reflect risk and provide a better basis for comparison between Canadian life insurance companies. Continued our commitment to the work of the Basel Committee on Banking Supervision (BCBS) and made significant efforts to be ready for the implementation of the new capital adequacy framework (Basel II). The Superintendent served as Vice-Chairman of the BCBS and Chairman of the Accord Implementation Group. 	 <p>2003 – met expectations 2002 – N/A 2001 – N/A</p>
<p>Selected post-implementation assessment of rules adjustments to establish whether intended impacts were achieved (e.g. prudence and permitting competitiveness are appropriately balanced).</p> <p><i>Source: Internal Information on OSFI Operations</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> OSFI provided a post implementation impact assessment of its new capital guidelines for P&C companies to industry. The assessment confirmed that the intended impact was achieved. Worked with the Canadian Institute of Actuaries (CIA) to develop a model for disclosure of annual gains and losses by source for life insurance companies. 	 <p>2003 – met expectations 2002 – N/A 2001 – N/A</p>




<p>Periodic stakeholder feedback on, and peer assessments of, the degree to which OSFI reviewed financial sector developments, regulatory approaches in other jurisdictions, and stakeholder feedback to identify and evaluate potential adjustments to other rules.</p> <p><i>Source: Senior Industry Executive Consultation</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Survey not conducted for 2003-04 • In 2002, OSFI was well rated by the financial sector executives who participated in the Senior Industry Executive Consultation when asked whether OSFI struck an appropriate balance between effective prudential supervision, and allowing institutions to compete. 	 <p>2003 - NA 2002 – well rated 2000 – NA 1998 – NA</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Survey not conducted for 2003-04 • In 2002, 72% of the financial sector executives who participated in the Senior Industry Executive Consultation said they believe OSFI acts to ensure that Canadian financial institutions are not put at a disadvantage internationally vis-à-vis foreign competitors. 	 <p>2003 - NA 2002 – 72% 2000 – 41% 1998 – 50%</p>



ANALYZE THE IMPLEMENTATION OF POLICY FRAMEWORKS AND ADAPT REGULATORY AND SUPERVISORY APPROACHES AS REQUIRED




Link to Outcome	Indicates whether the existing policy frameworks are appropriate which leads to the tweaking or adapting of OSFI's regulatory and supervisory approaches as required.	
Overall Performance	OSFI's supervisory processes and framework have proven effective and are considered leading edge in comparison to other jurisdictions.	
Performance Measures	Results	Rating/Trend
<p>Selected assessments of effectiveness of frameworks and approaches.</p> <p><i>Source: Internal Information on OSFI Operations</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • OSFI's supervisory processes and framework have proved highly effective and are considered among the leading edge in comparison to other jurisdictions. • Ongoing improvements in supervisory practices occurred during the year in such areas as further internal quality assurance and additional guidance to supervisors. • Accelerated assessments of banks to determine their readiness to implement the new capital adequacy framework (Basel II). All major banks completed a gap analysis and identified areas where improvements were needed. • Started an assessment of reputational risk at all major financial institutions and based on the results will determine whether further guidance is necessary. • Continued with a program of assessments to determine the progress federally regulated financial institutions have made in developing anti-money laundering and anti-terrorist financing programs. Assessments completed by March 2004 covered 63% of industry total assets for deposit-taking institutions and life insurance companies. By June 2004, that rose to 90%. 	 <p>2003 – met expectations 2002 – N/A 2001 – N/A</p>

NEW - RESPOND, IN A SELECTIVE WAY, TO INCREASING DEMANDS FOR OSFI'S TECHNICAL ASSISTANCE (FUNDED BY CIDA)		
Link to Outcome	Indicates the effectiveness of OSFI's provision for technical assistance to foreign jurisdictions.	
Overall Performance	OSFI has proven effective in the delivery of technical advice and consulting services required to rectify shortcomings in certain identified jurisdictions.	
Performance Measures	Results	Rating/Trend
<i>Source: Internal Information on OSFI Operations</i>	<ul style="list-style-type: none"> Expanded the geographic focus of our technical assistance program to include Eastern Europe, at the request of the World Bank, to meet an urgent need for technical assistance in this region, beginning with insurance regulation in the Ukraine. Provided hands-on technical advice and consulting services to rectify shortcomings in jurisdictions identified in the International Monetary Fund (IMF) / World Bank Financial Sector Assessment Program (FSAP), to achieve compliance with the Basel Core Principles and the International Association of Insurance (IAIS) Core Principles. Work included market risk guidance, the initiation of on-site examination programs and legislative drafting. 	 2003 – met expectations 2002 – N/A 2001 – N/A

MAINTAIN THE RESOURCES AND INFRASTRUCTURE NECESSARY TO SUPPORT SUPERVISORY AND REGULATORY ACTIVITIES

Link to Outcome	Indicates the effectiveness of OSFI's resources and infrastructure that supports its supervisory and regulatory activities.	
Overall Performance	OSFI has several ongoing initiatives to improve the effectiveness of its infrastructure that supports its supervisory and regulatory activities. OSFI is on budget and on time with respect to the delivery of these projects.	
Performance Measures	Results	Rating/Trend
<p>Year-end assessment of the degree to which OSFI's IM/IT Strategic Plan was achieved within specific timeframes and benefit expectations (i.e. aspects of the plan were implemented as planned).</p> <p><i>Source: Internal Information on OSFI Operations</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> OSFI met its 2003-04 milestones for the Business System Integration Initiative (BSII). This significant internal project is reengineering core supervision processes and will allow OSFI to better allocate resources to high-risk situations. 	 <p>2003 – met expectations 2002 – N/A 2001 – N/A</p>
<p>Periodic feedback from employee surveys on OSFI's effectiveness in this area (with a goal of continuously improving ratings).</p> <p><i>Source: 2002 OSFI Employee Survey</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> 93% of OSFI employees said they "were proud to work for OSFI" (External Comparison – 67% per the consultant's General Book of Business in response to same or similar questions). 86% of OSFI employees said they "would recommend OSFI to others as a good place to work" (External Comparison – 71% per the consultant's General Book of Business in response to same or similar questions). Responded to the latest employee survey by strengthening internal communications, by providing improved inquiry channels, information sessions on key internal initiatives, and increased employee contact with senior management. 	 <p>2003 – met expectations 2002 – N/A 2001 – N/A</p>
<p>Year-end assessment of the number of processes streamlined and anticipated impacts.</p> <p><i>Source: Internal Information on OSFI Operations</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> Reviewed data requirements for the life and P&C insurance industry. Along with other data rationalization activities, this resulted in a net reduction of up to 50% in the number of regulatory financial information data points to be filed by most life and P&C companies. As part of the Modern Comptrollership initiative OSFI completed a formal capacity assessment, and prepared an action plan to be implemented in 2004-05. 	 <p>2003 – met expectations 2002 – N/A 2001 – N/A</p>

<p>Year-end assessment of the effectiveness of OSFI's Electronic Documents Management System (EDMS) implementation in terms of achieving the initiative's intended objectives.</p> <p><i>Source: Internal Information on OSFI Operations</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> OSFI completed Phase 1 of its multi-year implementation of EDMS, which included deployment of new electronic document management technologies on every employee's desktop. As at March 31, 2004, more than 850,000 files were being managed in EDMS. 	 <p>2003 – met expectations 2002 – N/A 2001 – N/A</p>
<p>Year-end assessment of OSFI's implementation of Core Supervision Workflow System (CSWS) in terms of whether the initiatives objectives were achieved as planned.</p> <p><i>Source: Internal Information on OSFI Operations</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> Met milestones for the Business System Integration Initiative (BSII), which is reengineering core supervision processes and will allow us to better allocate resources to high-risk situations and implement associated technologies, such as document management and workflow. 	 <p>2003 – met expectations 2002 – N/A 2001 – N/A</p>

PROVIDE EXPERT AND TIMELY ADVICE TO THE GOVERNMENT OF CANADA ON THE CANADA PENSION PLAN AND OTHER PROGRAMS		
Link to Outcome	Indicates the quality and effectiveness of the advice provided to the government of Canada on the Canada Pension Plan and other programs.	
Overall Performance	OSFI is continuing to develop and refine its performance measures in this area. Feedback from the Independent Review Panel of Actuaries indicates that OSFI produced quality and highly effective advice with respect to the Canada Pension Plan and other programs.	
Performance Measures	Results	Rating/Trend
<p>Results of independent peer assessments of the Chief Actuary's review of the Canada Pension Plan and other plans, including tabling reports on time, access to information, reasonableness of assumptions and methods, communication, compliance, and accuracy.</p> <p><i>Source: Reviews conducted by the CPP Actuarial Review Panel</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> The opinion of the Independent Panel of Actuaries is summarized as follows: <ul style="list-style-type: none"> all reports were tabled on time; Chief Actuary had access to data required; Assumptions and methodology elements were appropriate and reasonable; reports fairly communicate results of work performed; Chief Actuary and staff were in compliance with relevant professional standards; These characteristics lead to greater public confidence in plans and programs impacted. 	 <p>2003 - met requirements 2002 - met requirements 2001 - met requirements</p>
<p>Are pension liability estimates and sensitivity tests prepared by OCA reasonably accurate?</p> <p><i>Source: Audit requested by the OAG concerning the governments pension expenditure</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> The opinion of the actuarial consultants stated that the determination by OCA of the estimated liabilities under the <i>Public Sector Superannuation Act</i>, the <i>Canadian Forces Superannuation Act</i> and the <i>Royal Canadian Mounted Police Superannuation Act</i> is reasonable. The results for the sensitivity tests conducted by the consultants are similar to those obtained by OCA. 	 <p>2003 - met requirements 2002 - N/A 2001 - N/A</p>
<p>Does OCA perform statutory valuations of the PSSA, RCMP SA and CFSA, which produce reasonable measures of the normal cost and liabilities given the available data?</p> <p><i>Source: Audit requested by the OAG concerning the governments pension expenditure</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> The independent verification report found that: <ul style="list-style-type: none"> the actuarial methods were appropriate; the demographic and economic assumptions were appropriate for the valuation; all benefits materially affecting the cost were valued; the valuation results were verified both on a cell-by-cell and aggregate basis; the valuation results were reasonable using available membership data. 	 <p>2003 - met requirements 2002 - N/A 2001 - N/A</p>

SECTION 7. GOVERNMENT PRIORITIES AND OTHER INITIATIVES

This section summarizes OSFI's involvement in a number of Government-wide initiatives. The table below indicates which initiatives are applicable to OSFI.

Government Priority/Initiative	Applicable to OSFI	Not Applicable to OSFI
▪ Government On-line	X	
▪ Modern Comptrollership	X	
▪ Service Improvement		X
▪ Sustainable Development		X
▪ Transfer Payments (Grants and Contributions)		X
▪ Conditional Grants and Foundations		X
▪ Alternative Service Delivery		X
▪ External Charging (previously Cost Recovery and Charging Policy, 1997)	X	
▪ Projects (formerly Major Capital Projects)		X
▪ Major Crown Projects		X
▪ Major Regulatory Initiatives	X	
▪ Storage Tanks		X
▪ Procurement and Contracting		X
▪ Travel Policy	X	

Government On-line (GOL)

As part of its multi-year IM/IT plan, OSFI has a program that supports the GOL initiative. OSFI continues to make minor enhancements to its web site, with a full re-design to meet GOL standards planned for the coming year.

Modern Comptrollership

In 2003-04 OSFI participated in the Modern Comptrollership Initiative, a mandatory government-wide initiative to implement and sustain modern management practices in the culture, accountability systems, and measurement systems of Federal Government departments and agencies. OSFI completed a formal capacity assessment, prepared an action plan to be implemented in 2004-05, and continued to work towards the guidelines of the Management Accountability Framework. Some of the key processes that are aligned with the Modern Comptrollership initiative are outlined below.

Modern Comptrollership Category	Process	How it Supports Achievement of Strategic Outcomes
Strategic Leadership	Improved Planning Process	Enhanced planning process to identify and prioritize risks earlier and map all projects and resources to risks. Ensures resources are effectively used and projects are aligned with risk of meeting our mandate.
Integrated Performance Informatics	Online monthly Management reporting for time and financial resources	Provides management with the necessary information to ensure resources are being used effectively.
Motivated People	Conduct Employee Survey and produce action plan based on results	Human resources are motivated to do what is required in order to meet outcomes.
Mature Risk Management	Enterprise Risk Management plan is currently in place at a high level and is being further elaborated and refined	Understanding enterprise risk management is important to being an efficient regulator.
Clear Accountability	Redesign the "Goal Commitment Document" to ensure employee goals are clear and measurable	Employees have a clearer understanding of what is required of them, how it links to OSFI's goals, so that as a whole OSFI achieves its goals.
Shared Values and Ethics	Update the "code of conduct" for employees	Public confidence that OSFI employees have a high level of integrity.
Rigorous Stewardship	Annual Financial Statements audited by the Office of the Auditor General	Public confidence that OSFI is responsible with its financial resources.

External Charging (previously Cost Recovery and Charging Policy, 1997)

OSFI recovers its costs from several revenue sources. Costs for risk assessment and intervention (supervision), approvals and rule making are charged to the financial institutions and private pension plans that OSFI regulates and supervises.

The allocation of costs to individual institutions for OSFI's main activities of supervision, approvals and rule making is determined in several ways. In general, the system is designed to allocate costs to each institution based on the approximate amount of time spent supervising and regulating the institution. As a result, well-managed, lower-risk institutions and those with fewer approvals bear a smaller share of OSFI's costs.

Specific user fees cover costs for certain approvals. Service charges for approvals and rulings are made pursuant to financial institutions legislation. The specific legislation governing these approvals or rulings is the *Bank Act*, *Insurance Companies Act*, *Trust and Loan Companies Act* and the *Cooperative Credit Associations Act*, along with relevant Regulations.

There are 52 types of activities that require Superintendent, Ministerial or other level of approval and also have a specific service charge. All 52 activity types had their respective fees modified during fiscal year 2003-04. In August 2003 the fees were increased by 30 per cent over the previous rates in order to permit OSFI to better account

for the actual cost of providing its services and to apply a more equitable method of recovering costs. In addition, the amended Regulation implementing that fee increase had a provision further increasing each fee by another 30 per cent over the original amounts (an effective 23 per cent increase over the August 2003 revised charges). These 52 activities/approval types have been grouped by level of approval into five categories in the tables below.

Name of Fee Activity:	Description:	2003-04 Budget Revenue (\$000)	2003-04 Actual Revenue (\$000)	Estimate of Full Cost (\$000)	Planning Years		
					Forecast Revenue 2004-05 (\$000)	Forecast Revenue 2005-06 (\$000)	Forecast Revenue 2006-07 (\$000)
Ministerial approval	There are 17 types of transactions under the legislation that require Ministerial approval. These include the issuance of letters patent of incorporation to a new financial institution, approval of the change of ownership of a financial institution, and transfers of business between institutions.	\$ 1,183	\$ 1,248	\$ 1,248	\$ 1,594	\$ 1,742	\$ 1,742
Superintendent approval	There are 16 types of transactions under the legislation that require Superintendent approval. These include the issuance of, and variations to, orders to commence and carry on business and the recognition of provincial companies as approved reinsurers.	\$ 337	\$ 247	\$ 247	\$ 346	\$ 377	\$ 377
Superintendent deemed approval	There are 14 types of transactions under the legislation falling within this category. The governing legislation provides that unless the transaction is approved by the Superintendent, denied or extended within 30 days, the approval is deemed to be given 30 days following receipt by OSFI of the complete application. The deemed approval types are considered the less complex of the numerous types of transactions that OSFI reviews.	\$ 946	\$ 664	\$ 664	\$ 979	\$ 1,068	\$ 1,068
Approvals requiring either Ministerial or Superintendent approval depending on details of transaction	There is a type of transaction that requires either Ministerial or Superintendent approval, depending on the specific circumstances of the transaction. This transaction type permits a federal financial institution to make a substantial investment in another entity. The activities of the target entity determine whether Ministerial or Superintendent approval is required.	\$ 228	\$ 229	\$ 229	\$ 294	\$ 321	\$ 321
Other types of approvals	There are four other services provided by OSFI that incur a service charge. These include written interpretations of the legislation and confirmations of capital quality.	\$ 94	\$ 225	\$ 225	\$ 209	\$ 228	\$ 228
TOTAL Revenue		\$2,787	\$2,611	\$2,611	\$3,422	\$3,736	\$3,736

FEE TYPE AND FEE SETTING AUTHORITY:

- Regulatory Service (R), Office of the Superintendent of Financial Institutions Act – Subsection 23.1(2)
- Regulations Amending the Charges for Services Provided by the Office of the Superintendent of Financial Institutions Regulations 2002

ESTIMATED FULL COST:

As fees have been established based on time spent to process each type of transaction, estimated full cost is equal to forecast revenue. The exception is within the Ministerial approval type as costs related to review and approval within the Department of Finance has not been factored into the user fees.

Service Standards

Given the varying complexity of applications within each grouping of activities listed above, very broad performance standards have been established. The timing for completion of an application requiring Ministerial approval is currently measured against a 90-day target; however complex Ministerial application types such as incorporations or branch registrations normally require approximately six months to complete.

Superintendent deemed applications are a group of approvals where the legislation requires that approval be given within 30 days of OSFI receiving a complete application or the approval is deemed to be granted. These activities are generally considered to be less complex.

The remainder of the application groups listed above have a 30-day completion target, although complexity or links with other more complex approvals are frequent reasons for the 30-day target being very difficult to attain.

On March 31, 2004, Bill C-212, *An Act respecting user fees*, received Royal Assent that, among other requirements, necessitates the annual reporting of user fees and the establishment of service standards for the introduction of new or changed user fees. OSFI is in the process of reviewing the implications and requirements of the new legislation. In connection with the new reporting requirements of this legislation, a complete list of the 52 user fees charged by OSFI (and summarized above) can be found in Annex B.

OSFI is in the process of refining its Service Standards definitions.

Performance Results

During the 2003-04 fiscal year, OSFI granted 687 approvals under the four Acts that it is responsible for administering. Of those, 168 transactions required Ministerial approval, with the remaining 504 approvals falling within the Superintendent or Superintendent deemed types. In addition, approximately 15 applications were processed that required approvals other than from the Minister or Superintendent.

Performance analysis indicated that, of the Ministerial level approvals, 70 per cent were processed within the 90-day target timeframe. The remaining 30 per cent that took longer than 90 days would include incorporations, branch registrations and changes of ownership that normally take longer than 90 days due to statutory and information requirements.

Of the 504 transactions of the Superintendent or Superintendent deemed types, 54 per cent of those were processed in less than 30 days, 26 per cent were processed between 30 and 90 days and 20 per cent required more than 90 days to complete. Frequently Superintendent approvals, whether of the deemed type or other, require longer than 30 days because they are linked to a more complex transaction.

The 15 transactions that required other than Ministerial or Superintendent's approvals include written interpretations of the legislation and confirmations of quality of capital. These were generally all processed within 30 days.

An analysis of reasons for applications processed during the 2003-04 year taking longer than the 30-day or 90-day targets indicate that in 42 per cent of the cases there were delays in the provision of required information to OSFI. As noted above, in 28 per cent of these cases, an approval was part of a more complex case that required significant time to process.

Consultation and Analysis

In August 2003, the fees charged for the 52 types of activities requiring approval were increased by 30 per cent. The amendment to the Regulations approving this increase also included a further increase of 23 per cent to be effective in August 2004.

As the service charges imposed by OSFI on certain approvals are included in Regulations, any amendment to these Regulations requires consultation before final approval is given by the Governor-in-Council. OSFI sent draft copies of the regulations, along with a supporting explanatory letter, to the various industry associations that represent the federal financial institutions. Following comments received from these associations, amendments were made to the proposed fees.

The amended Regulations were then published in the *Canada Gazette* to solicit further comments and also published in final form upon approval by the Governor-in-Council. The OSFI web site contains a link to the particular *Canada Gazette* edition that contains the final version of the Regulations.

At the time of implementation of the service charges and periodically since, OSFI reviewed the user fees charged by regulatory bodies in other countries for similar types of approvals, particularly the Office of the Comptroller of the Currency in the United States and the Financial Services Authority in the United Kingdom, to ensure the fees charged in Canada were reasonable compared to other countries. In addition, OSFI has reviewed fees charged by other federal government departments such as Industry Canada, the Canada Deposit Insurance Corporation and Canada Revenue Agency to ensure fees and/or rates are reasonable.

Dispute Resolution Mechanism

There is no formal dispute resolution mechanism in place related to OSFI's external charging. It is anticipated that such a process will be established during 2004 and will be based on a process that OSFI has already established for late and erroneous filing penalties that it has authority to impose.

Further information on External Charging can be found at the following web site:
<http://canadagazette.gc.ca/partII/2003/20030827/html/sor291-e.html>

Regulatory Initiatives

OSFI develops proposals for new regulations or changes to existing regulations consistent with its mandate. The Minister of Finance, based on advice from OSFI, can recommend regulatory changes to the Governor in Council, who ultimately approves regulatory changes.

The following table provides a summary of the performance of OSFI's Regulatory Initiatives as outlined in the 2003-04 RPP as well as additional items that were not anticipated at the time the RPP was written (indicated by "NEW".)

Legislative Acts and/or Regulations	Purpose of regulatory initiative	Expected results	Results achieved
<i>Administrative Monetary Penalties (OSFI) Regulations</i>	The regulations will implement an administrative monetary penalties regime pursuant to which the Superintendent could impose a penalty in respect of specific violations of the federal financial institutions statutes. In addition, to consolidate OSFI's penalties regime, the <i>Filing Penalties (OSFI) Regulations</i> will be subsumed into these regulations and will be repealed concurrently with the coming into force of these regulations.	The administrative monetary penalties regime is intended to encourage federally regulated financial institutions to comply with their governing statute. By encouraging compliance, the regime will assist OSFI in pursuing its mandate of protecting the rights and interests of depositors, policyholders and creditors of FRFI's.	OSFI has conducted industry consultations and is preparing draft regulations. Concurrently, OSFI is developing procedures for administering the penalties.
<i>Pension Benefits Standards Regulations, 1985</i>		OSFI is proposing amendments to the Pension Benefits Standards Regulations, 1985 to improve pension plan funding for federally regulated private pension plans.	Further policy development and consultation is to take place before proceeding with the proposed amendments to the Regulations.
<i>Classes of Insurance – Schedule</i>	The schedule to the Insurance Companies Act is being revised to reduce the current number of insurance classes and to form the basis for federal class definitions to be harmonized with most provincial and territorial definitions.	The number of insurance classes will be reduced from over 50 classes used by federal, provincial and territorial jurisdictions to 17 harmonized classes. Also, class definitions will be harmonized. Harmonized classes will reduce the administrative burden and cost to insurers.	Implementation delayed due to ongoing consultations on a draft Schedule. Further progress is dependent upon development of financial institutions legislation in the Province of Quebec.

Legislative Acts and/or Regulations	Purpose of regulatory initiative	Expected results	Results achieved
<i>Service Charges (OSFI) Regulations</i>	The <i>Regulations</i> are being amended to increase the service charges over two years: by 30% in year one (2003) and 30% in year two (2004), not compounded.	The user pay scheme is intended to result in a more equitable method of recovering OSFI's costs by charging specific users for services rendered. It is also expected to result in a corresponding decrease in base annual assessments to the industry.	The regulations came into force on August 13, 2003. Funds received from service charges for fiscal year 2003 resulted in a decrease in base assessments to the industry of approximately \$2.5 million. The initial 30% increase, which applied to applications received as of August 13, 2003, accounted for approximately \$350,000 of the decrease in assessments.
<i>Form of Proxy Regulations</i>		OSFI is recommending amendments to current regulation to update outdated references to the CBCA and CBCA Regulations.	Responsibility for these updates was transferred to the Department of Finance.
<i>Insider Reports Exemptions (OSFI) Regulations</i>		OSFI is recommending amendments to current regulation with respect to the exemption granted to insiders regarding filing requirements set out in the <i>Bank Act</i> .	Came into force on May 29, 2003. The Regulations were amended as the original wording did not reflect the intended policy, which was to reduce the regulatory overlap and provide banks and OSFI with the opportunity to realize cost savings.
<i>NEW - Holding Companies Assessment Regulations</i>	The regulations will prescribe the extent and manner in which the Superintendent may assess bank holding companies and insurance holding companies.	The assessments are intended to reflect the actual cost of supervising such entities and to distribute those costs in an equitable manner.	OSFI is currently developing the assessment framework.
<i>NEW - Air Canada Pension Plan Solvency Deficiency Funding Regulations</i>	The regulations will, subject to certain terms and conditions, allow Air Canada to fund the solvency deficiencies in its private defined benefit pension plans over a period of ten years rather than the maximum five years permitted under current pension regulations.	The regulations will assist Air Canada in its efforts to restructure its operations under the <i>Companies' Creditors Arrangement Act</i> (CCAA) by reducing the company's annual pension funding payments.	Air Canada Pension Plan Solvency Deficiency Funding Regulation adopted. Regulations were published in the Canada Gazette, Part II, on August 25, 2004.
<i>NEW - Alternative Means of Publication Regulations</i>	These regulations will allow OSFI to publish its annual list of 9-year 'dormant' deposit accounts on the Internet instead of in the Canada Gazette.	The regulations will ensure better access to the dormant deposit information and reduce OSFI's publishing costs by approximately \$100,000 per year, which is expected to positively impact the value of assessments to the industry.	Progress is ongoing on the development of these regulations. OSFI is currently studying methods for internally processing the information electronically. OSFI is also considering recommending changes to the <i>Bank Act</i> that would remove the publication requirement.

Legislative Acts and/or Regulations	Purpose of regulatory initiative	Expected results	Results achieved
<i>NEW - Assets (Foreign Companies) Regulations</i>	OSFI is proposing amendments to the <i>Regulations</i> to change the asset valuation basis to book value in the calculation of foreign life insurance companies' vested assets in Canada (referred to as Total Adequacy of Assets Margin or TAAM). Currently, the valuation basis consists of the greater of market or book value.	By changing the valuation method for vested assets to book value, the regulations will ensure a consistent approach to valuing insurance liabilities in Canada and the assets that support them. Currently, the industry standard takes into account the book value of assets in valuing actuarial liabilities. This will result in less volatility in the TAAM ratios, which is desirable from a prudential perspective.	The regulations were pre-published in the Canada Gazette, Part I on October 11, 2003. During pre-publication, OSFI received comments requesting additional changes to the Regulations pertaining to assets held in foreign depositories and non-vested assets under the control of the chief agent. OSFI is currently reviewing these comments.
<i>NEW - Exclusion from List of Subsidiaries Regulations</i>	The regulations will permit federally regulated financial institutions to omit certain subsidiaries from the list of subsidiaries that federal financial institutions statutes currently require them to submit with their annual statements.	The regulations will allow federally regulated financial institutions to prepare the list in a manner that is more consistent with requirements under provincial securities legislation, thereby reducing regulatory burden.	Progress is ongoing on the development of this regulation. An outstanding issue is to develop a basis for determining which subsidiaries may be omitted from the list, given inconsistencies in financial reporting with respect to international GAAP versus Canadian GAAP.
<i>NEW - Investment Limits (Banks and BHCs) Regulations</i>	The amendment to the <i>Regulations</i> would exempt banks and bank holding companies with equity of less than \$5 billion but more than \$1 billion (medium banks and BHCs) that are widely held from the limits on investing in equities and real property.	The amendment would make it possible for widely held medium banks and BHCs to increase their investments in equities or real property beyond the investment limits. It would allow these banks and BHCs to hedge risks associated with certain investment products in a more cost effective manner. As a result of the amendment, widely held medium banks and BHCs would be permitted to compete more effectively while only taking on a reasonable degree of risk.	OSFI has conducted industry consultations and is preparing draft regulations.
<i>NEW - Void Amendment Regulations</i>	The regulations would implement a provision in the <i>Pension Benefits Standards Act, 1985</i> that would, unless the Superintendent authorizes the amendment, void any amendment to a pension plan if the solvency ratio of the plan falls below the prescribed ratio. This would prevent significantly under-funded plans from implementing benefit improvements if those improvements would further reduce the plan's funded position.	The regulations are expected to reduce the risk that under-funding of private, defined benefit private pension plans could lead to less than full pay-out of promised benefits.	OSFI is conducting industry consultations on this regulatory proposal.

Travel Policies

OSFI is a separate employer. In order to meet the requirements of its mandate, OSFI has elected to implement a travel policy specifically for OSFI. The OSFI policy is virtually

identical to the Treasury Board Secretariat policy with the exceptions noted below. This exception is currently under review.

TRAVEL POLICIES		
Department / Agency: The Office of the Superintendent of Financial Institutions		
Policy that Differs from TBS Policy	What is/are the principle difference(s)?	What are the financial implications of the difference(s)?
1. Business Class airfare for specific situations (i)	TBS Guidelines allow for Business Class travel for trips exceeding 9 hours. OSFI's threshold is 5 hours.	For 2003-04, the estimated net cost of this policy is approximately \$50K, based on 33 trips at an average additional cost of \$1,500/trip.

- (i) Executives may use Business Class if the flight is over 3 hours. Non-executives may be authorized to upgrade to Business/Executive Class air travel in accordance with the following principles:
- a) when the employer requires the employee to travel on a continuous flight of five or more hours,
 - b) when the employee has a physical disability that cannot be accommodated in regular economy class,
 - c) when this is the lowest available fare,
 - d) in exceptional cases such as security or where the OSFI employee is travelling with an external business client who was already booked on the higher class flight.

OSFI effectively monitors its travel costs through communications with all staff, directed communications on policies which are not clear, direct communications with managers on travel claim issues, monitoring to budget, and semi-annual detailed analysis of travel expenses.

ANNEX A – FINANCIAL TABLES

This section presents a number of financial tables that detail OSFI's Expenditures and Revenues for 2003-04. Tables 1-3 are provided in accordance with Treasury Board requirements. The remaining tables offer additional information on Revenues and Statutory Payments.

Background

OSFI recovers its costs from several revenue sources. Costs for risk assessment and intervention (supervision), approvals and rule making are charged to the financial institutions and private pension plans that OSFI regulates and supervises.

The amount charged to individual institutions for OSFI's main activities of supervision, approvals and rule making is determined in several ways. In general, the system is designed to allocate costs based on the approximate amount of time spent supervising and regulating institutions. As a result, well-managed, lower-risk institutions and those with fewer approvals bear a smaller share of OSFI's costs.

Specific user fees cover costs for certain approvals. Problem (staged) institutions are assessed a surcharge approximating the extra supervision resources required.

OSFI also receives revenues for cost-recovered services. These include revenues from the Canadian International Development Agency (CIDA) for international assistance, revenues from provinces for whom OSFI does supervision on contract, and revenues from other federal agencies for whom OSFI provides administrative support. Starting in 2002-03, cost-recovered services revenue also included amounts charged separately to major banks for the implementation of the internal ratings-based approach of the New Basel Capital Accord.

The remainder of costs of risk assessment and intervention, approvals and rule making are recovered through base assessments against institutions and private pension plans fees according to various formulae. In 2003-04, OSFI also received a non-recurring parliamentary appropriation that was applied to activities consistent with the government-wide Modern Comptrollership initiative.

Effective 2002-03, OSFI began collecting late and erroneous filing penalties from financial institutions that submit late and/or erroneous financial and non-financial returns. These penalties are billed quarterly, collected and remitted to the Consolidated Revenue Fund. By regulation, OSFI cannot use these funds, which are recorded as non-responsible revenue, to reduce the amount that it assesses the industry in respect of its operating costs.

The Office of the Chief Actuary is funded by fees charged for actuarial services and by a parliamentary appropriation.

Overall, OSFI fully recovered all its expenses for the fiscal year 2003-04 based on the recording of all its revenues and expenses on a full accrual accounting basis according to Canadian Generally Accepted Accounting Principles (GAAP). The following gives

details on OSFI's spending compared to plan as detailed in the 2003-04 RPP. Further details on OSFI's finances are detailed in OSFI's Audited Financial Statements which are included in our Annual Report. The report can be accessed using the following link:

<http://www.osfi-bsif.gc.ca/eng/about/reports/index.asp>

Appropriations

The table, below, summarizes Parliament's voted appropriations, or funds, to OSFI. OSFI receives an annual parliamentary appropriation pursuant to section 16 of the OSFI Act to support its mandate relating to the Office of the Chief Actuary. In this fiscal year, OSFI was granted \$926 thousand (2003: \$707 thousand) composed of a \$712 thousand parliamentary appropriation to defray the expenses associated with the provision of services by the Office of the Chief Actuary (2003: \$707 thousand) and a non-recurring appropriation of \$214 thousand (2003: Nil) to be applied to activities consistent with the Government Modern Comptrollership initiative. Please note that appropriations are calculated using a modified cash basis of accounting rather than full accrual accounting. This difference will give rise to variances between OSFI's use of funds and appropriated funds.

Table 1: Summary of Voted Appropriations

Financial Requirements by Authority (\$ Thousands)				
Vote		2003-04		
		Total Planned Spending (per 2003-04 RPP)	Total Authorities	Total Actual Spending
	Office of the Superintendent of Financial Institutions			
35	Operating Expenditures	712	926	890
	Total	712	926	890

Spending

OSFI has two business lines: (1) Regulation and Supervision of Financial Institutions and Private Pension Plans, and (2) Actuarial and Other Services to the Government of Canada. The table below shows a comparison of OSFI's actual versus planned spending by business line.

The actual spending for the business line (1) Regulation and Supervision of Financial Institutions and Private Pension Plans business line was over the plan by \$3,820 thousand as a result of two main factors: accounts receivable and higher capital expenditures.

The accounts receivable outstanding at year-end were higher than anticipated, thereby resulting in OSFI's greater use of funds. The accounts were collected in the following fiscal year.

The capital spending was higher due to additional information technology projects required to support the reengineered business process referred to in section 6 and supports the priority " MAINTAIN THE RESOURCES AND INFRASTRUCTURE NECESSARY TO SUPPORT SUPERVISORY AND REGULATORY ACTIVITIES". These projects were approved based on valid business cases after the RPP was submitted.

The actual spending for the business line (2) Actuarial and Other Services to the Government of Canada was slightly under plan.

Table 2: Comparison of Total Planned to Actual Spending

2003-04 Planned Versus Actual Spending by Business Line (\$ Thousands)

Business Line	Avg FTEs	Operating	Capital	Grants & Contributions	Total Gross Expenditures	Less: Respendable Revenues	Total Net Expenditures
(1) Regulation and Supervision of Financial Institutions and Private Pension Plans							
Planned Spending	450	64,671	825	-	65,496	65,496	-
Authorities		64,885	825	-	65,710	65,496	214
Actual Spending	436	70,099	2,138	-	72,237	68,417	3,820
(2) Actuarial and Other Services to the Government of Canada							
Planned Spending	27	5,307	-	-	5,307	4,595	712
Authorities		5,307	-	-	5,307	4,595	712
Actual Spending	25	3,776	3	-	3,779	3,101	678
Total Planned Spending	477	69,978	825	-	70,803	70,091	712
Total Authorities		70,192	825	-	71,017	70,091	926
Total Actual Spending	461	73,875	2,142	-	76,017	71,518	4,498
Other Revenues and Expenditures							
Non-respendable Revenues							0
(Total Authorities)							0
(Actuals Revenues)							(211)
Cost of Services Provided by Other Departments							70
(Total Authorities)							0
(Actual Costs)							59
Net Cost of the Program							782
(Total Authorities)							926
(Actuals)							4,346

Historical Spending

The table, below, provides a historical comparison of OSFI's spending. As revenue is recorded based on the amounts of money received from bills paid, rather than the amount that was actually billed, every year OSFI's actual spending is higher than planned mainly due to the amounts owing for uncollected receivables.

Table 3: Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

Historical Comparison of Planned Versus Actual Spending by Business Line (\$ Thousands)					
	2001-02	2002-03	2003-04		
Business Line	Actual	Actual	Total Planned Spending	Total Authorities	Total Actual Spending
(1) Regulation and Supervision of Financial Institutions and Private Pension Plans	1,704	8,366	0	214	3,820
(2) Actuarial and Other Services to the Government of Canada	917	(857)	712	712	678
Total Spending	2,621	7,509	712	926	4,498

Revenues

The table, below, identifies revenues received by OSFI from sources both internal and external to the government by business line.

For 2003-04, OSFI's total revenues were \$71,729 thousand, including non-responsible revenue of \$211 thousand for the collection of Late and Erroneous Filing Penalties⁴. The responsible revenue is comprised of asset-based industry assessments and User Fees revenue for specific services related to Regulatory Approvals. For more details the User Fees, refer to Section 7, External Charging.

⁴ On April 1, 2002 OSFI's filing penalty regulations came into force in accordance with the OSFI Act. Penalties are levied quarterly to financial institutions when they submit late and/or erroneous financial and non-financial returns due to OSFI during the preceding calendar quarter. Penalties levied by OSFI are non-responsible and are to be remitted to the Consolidated Revenue Fund. The funds are not available to OSFI and are not included in the balance of the Cash Entitlement account on the Statement of Financial Position (See Annual Report - <http://www.osfi-bsif.gc.ca/eng/about/reports/index.asp>). As a result, the penalties do not reduce the amount that OSFI assesses the industry in respect of its operating costs.

Table 4: Revenues: Respendable and Non-respendable

Revenues by Business Line (\$ Thousands)					
	2001-02	2002-03	2003-04		
	Actual	Actual	Planned Revenues	Total Authorities	Actual
Respendable Revenues					
(1) Regulation and Supervision of Financial Institutions and Private Pension Plans	60,621	59,826	65,496	65,496	68,417
(2) Actuarial and Other Services to the Government of Canada	2,805	2,908	4,595	4,595	3,101
Subtotal	63,426	62,734	70,091	70,091	71,518
Unplanned	0	0	0	0	0
Total Respendable Revenues	63,426	62,734	70,091	70,091	71,518
Non-Respendable Revenues					
(1) Regulation and Supervision of Financial Institutions and Private Pension Plans	0	710	0	0	211
(2) Actuarial and Other Services to the Government of Canada	0	0	0	0	0
Subtotal	0	710	0	0	211
Unplanned	0	0	0	0	0
Total Non-Respendable Revenues	0	710	0	0	211
Total Revenues	63,426	63,444	70,091	70,091	71,729

Statutory Payments

Employee Benefit Contributions are the only statutory payments that are made by OSFI. The table, below, outlines the statutory payments made by OSFI over the last three years. The benefit contributions are calculated using a rate set by the Treasury Board Secretariat. The information below reflects the stabilizing of OSFI's headcount.

Table 5: Statutory Payments (Employee Benefit Contributions)

Statutory Payments by Business Lines (\$ Thousands)					
	2001-02	2002-03	2003-04		
Business Line	Actual	Actual	Planned Spending	Total Authorities	Actual
(1) Regulation and Supervision of Financial Institutions and Private Pension Plans	8,423	9,900	10,389	10,389	9,479
(2) Actuarial and Other Services to the Government of Canada	454	523	563	563	494
Total Statutory Payments	8,877	10,423	10,952	10,952	9,973

ANNEX B – SERVICE CHARGES

Service Charges (effective August 13, 2004) SCHEDULE 1

Column 1						Column 2
Item	Short-form Description of Document or Service*	Act Reference				Charge (\$)
		Bank Act	Trust and Loan Companies Act	Insurance Companies Act	Cooperative Credit Associations Act	
1.	Letters patent of incorporation	22 671	21	22 708	23	32,000
2.	Letters patent of continuance	33 682	31	32 719	N/A	32,000
3.	Order permitting a foreign bank to carry on business in Canada	524(1)	N/A	N/A	N/A	32,000
4.	Order approving the insuring in Canada of risks by a foreign body corporate	N/A	N/A	574	N/A	32,000
5.	Letters patent of amalgamation	228 808	233	251 862	231	16,000
6.	Approval of an agreement respecting the sale of all or substantially all assets	236	241	N/A	N/A	16,000
7.	Approval of the acquisition or increase of a significant interest	373 875	375	407 927	354	16,000
8.	Approval of a purchase, reinsurance or transfer of policies, a reinsurance against risks undertaken by the company, or a sale of assets	N/A	N/A	254 587.1	N/A	8,000

	Column 1					Column 2
Item	Short-form Description of Document or Service*	Act Reference				Charge (\$)
		Bank Act	Trust and Loan Companies Act	Insurance Companies Act	Cooperative Credit Associations Act	
9.	Approval of the acquisition of control of, or the acquisition or increase of a substantial investment in, an entity	468(5) 468(6) 930(5) 930(6)	453(5) 453(6)	495(7) 495(8) 554(5) 971(5) 971(6)	390(5) 390(6)	8,000
10.	Approval to retain control of, or to continue to hold a substantial investment in, an entity for longer than 90 days	471(4) 522.14(4) 933(3)	456(4)	498(4) 557(4) 974(3)	393(4)	8,000
11.	Permission to retain control of, or to hold a substantial investment in, an entity for an indeterminate period	471(5) 933(4)	456(5)	498(5) 974(4)	393(5)	8,000
12.	Approval, for an indeterminate period, to retain control of, or to hold a substantial investment in, an entity that was acquired by way of a loan workout or realization of a security interest	472(7) 473(5) 522.15(3) 934(6) 935(4)	457(7) 458(5)	499(7) 500(5) 558(7) 559(5) 975(6) 976(4)	394(7) 395(5)	8,000
13.	Order increasing the aggregate financial exposure limit	495.2(3)	483.2(3)	528.2(3)	N/A	8,000
14.	Order exempting a foreign bank from certain provisions of Part XII of the <i>Bank Act</i>	509(1)	N/A	N/A	N/A	8,000
15.	Order approving a foreign bank or an entity associated with a foreign bank to carry out any activity described in section 522.22 of the <i>Bank Act</i>	522.22	N/A	N/A	N/A	8,000

	Column 1					Column 2
Item	Short-form Description of Document or Service*	Act Reference				Charge (\$)
		Bank Act	Trust and Loan Companies Act	Insurance Companies Act	Cooperative Credit Associations Act	
16.	Designation order	508	N/A	N/A	N/A	8,000
17.	Authorization for the release of assets in Canada	599	N/A	650	N/A	5,600
18.	Exemption from the requirement to maintain and process information or data in Canada	245 (with modifications required, as the case may be, under section 598) 822	250	268 (with modifications required, as the case may be, under section 649) 876	242	4,800
19.	Approval of the creation of a security interest	419	419	470	383	4,800
20.	Approval of a time period to do all things necessary to relinquish control of, or a substantial investment in, an entity or to relinquish an increase to a substantial investment in an entity	471(1) 471(2) 522.14(2) 933(1)	456(1) 456(2)	498(1) 498(2) 557(1) 557(2) 974(1)	393(1) 393(2)	4,800
21.	Approval to maintain a representative office of a foreign bank	522	N/A	N/A	N/A	4,800
22.	Approval of a declaration of dividend in excess of net income	79(5)	82(5)	83(5)	86(5)	4,000

	Column 1					Column 2
Item	Short-form Description of Document or Service*	Act Reference				Charge (\$)
		Bank Act	Trust and Loan Companies Act	Insurance Companies Act	Cooperative Credit Associations Act	
23.	Letters patent of dissolution	342 344 (with modifications required, as the case may be, under section 869)	347 349	380 382 570.04 570.06 920 922	326 328	4,000
24.	Approval to return amounts transferred from segregated fund account	N/A	N/A	453 542.03	N/A	4,000
25.	Approval of transactions that are part of the restructuring of a bank holding company or of an insurance holding company or any entity controlled by such a company and to which self-dealing provisions will not apply	487(2)(e)	N/A	519(2)(f)	N/A	4,000
26.	Approval of asset transactions with a related party or of arrangements applying to such transactions	494(3) 494(4)	482(3) 482(4)	527(3) 527(4)	418(3) 418(3.1)	4,000
27.	Short-term exemption order	973.1	N/A	N/A	N/A	4,000
28.	Letters patent of, or approval of, continuance or amalgamation under any other Act of Parliament or any Act of the legislature of a province	39.2 689	38(1)	39(1) 726	32(1)	4,000

	Column 1					Column 2
Item	Short-form Description of Document or Service*	Act Reference				Charge (\$)
		Bank Act	Trust and Loan Companies Act	Insurance Companies Act	Cooperative Credit Associations Act	
29.	Consent for purchase or redemption of shares or membership shares	71 715	74	75 754	79	3,200
30.	Approval of special resolution for reduction of stated capital	75 718	78	79 757	82	3,200
31.	Approval of the making or acquisition of commercial loans, or the acquisition of control of an entity that holds commercial loans, if the total value of commercial loans held exceeds the specified limit	N/A	462	504	N/A	3,200
32.	Approval of amendment to by-laws to change name	217(3) (with modifications required, as the case may be, under section 802)	222(3)	238(3) 544.1 851(3)	221(2)	3,200
33.	Variation of an order approving the commencement and carrying on of business of a body corporate or approving the insuring in Canada of risks by a foreign body corporate	54 534(6)	58	59 586(1) 657(4)	62	3,200
34.	Approval for the issuance of shares or other securities in consideration for property	65 80 709 723	68 83	69 84 748 762	74 87	3,200

Column 1						Column 2
Item	Short-form Description of Document or Service*	Act Reference				Charge (\$)
		Bank Act	Trust and Loan Companies Act	Insurance Companies Act	Cooperative Credit Associations Act	
35.	Approval to amend an incorporating instrument	215 (with modifications required, as the case may be, under section 802)	220	224 849	219	3,200
36.	Extension of the deadline to do all things necessary to relinquish control of, or a substantial investment in, an entity or to relinquish an increase to a substantial investment in an entity	471(3) 472(4) 473(4) 522.14(3) 522.15(2) 934(3) 935(3)	456(3) 457(4) 458(4)	498(3) 499(4) 500(4) 557(3) 558(4) 559(4) 974(2) 975(3) 976(3)	393(3) 394(4) 395(4)	3,200
37.	Approval of an acquisition or a transfer of assets in excess of 10% of the total value of assets	482 944	470	512 569 987	406	3,200
38.	Exemption from requirement to provide financial statements for non-bank affiliates	522.27	N/A	N/A	N/A	3,200
39.	Approval of an acquisition or a transfer of assets in excess of 5% of the total value of assets from a related party that is not a federal financial institution	495.3	483.3	528.3	N/A	3,200
40.	Reservation of a name	43 697	45	45 734	39	800
41.	Approval to be reinsured by a related party that is not a company or foreign company	N/A	N/A	523 597(1)	N/A	800

	Column 1					Column 2
Item	Short-form Description of Document or Service*	Act Reference				Charge (\$)
		Bank Act	Trust and Loan Companies Act	Insurance Companies Act	Cooperative Credit Associations Act	
42.	Approval of a deposit agreement or of a trust deed to maintain assets in Canada	582	N/A	611	N/A	800

* The short-form descriptions set out under Column 1 are provided in order to facilitate the use of these Regulations. In the case of any discrepancy, the statutory provisions shall prevail over the short-form descriptions.

SCHEDULE 2

	Column 1	Column 2
Item	Services	Charge (\$)
1.	Written, precedent-setting ruling relating to the quality of capital	6,400 + GST
2.	Accreditation of a provincial re-insurer	4,000
3.	Written interpretation of Acts, regulations, guidelines or rulings	4,000 + GST
4.	Written, non-precedent-setting confirmation of quality of capital	4,000 + GST
5.	Approval of an amendment to an approved asset-to-capital multiple or borrowing multiple	3,200 + GST
6.	Approval of the issuance of subordinated debt to a parent	3,200 + GST
7.	Consent for purchase or redemption of securities other than shares	3,200 + GST
8.	Approval of a reinsurance trust agreement or of an amendment to a reinsurance trust agreement	800
9.	Approval of a letter of credit in lieu of assets	800
10.	<p>Copies of any one of the following corporate documents (per request and per body corporate):</p> <p>(a) a certificate of confirmation;</p> <p>(b) a certified copy of letters patent or of incorporation or amalgamation documents; and</p> <p>(c) the corporate history of a body corporate</p>	160 for up to 20 copies plus 5 for each additional copy

ANNEX C – OTHER INFORMATION

Acts, Legislation and Regulations

Information on the Acts, Legislation and Regulations administered by or impacting OSFI can be found at the following web site.

<http://www.osfi-bsif.gc.ca/eng/how/regulations/index.asp>

Reference

Office of the Superintendent of Financial Institutions Canada
255 Albert Street
16th Floor
Ottawa, Ontario
K1A 0H2

Telephone: (613) 990-7788
Fax: (613) 990-5591
Web Site: www.osfi-bsif.gc.ca

Publications available:

Please see OSFI Web Site www.osfi-bsif.gc.ca for details.

Lois et règlements

On trouvera à l'adresse suivante des renseignements complémentaires sur les lois et les règlements administrés par le BSIF ou ayant un impact sur ce dernier :

<http://www.osfi-bsif.gc.ca/tra/reglementation/reglements/index.asp>

Renseignements

Bureau du surintendant des institutions financières du Canada
255, rue Albert
16^e étage
Ottawa (Ontario)
K1A 0H2

Téléphone : (613) 990-7788
Télécopieur : (613) 990-5591
Site Web : www.osfi-bsif.gc.ca

Publications disponibles

Pour plus de précisions voir le site Web du BSIF à l'adresse www.osfi-bsif.gc.ca.

ANNEXE 2
(article 3)

Colonne 1	Colonne 2	Article	Services	Droit (\$)
1.	Décision écrite établissant un précédent relativement à la qualité des fonds propres	Agrement d'un réassureur provincial	4 000	
2.	Interprétation écrite des lois, règlements, lignes directrices ou décisions	Décision écrite n'établissant pas un précédent relativement à la qualité des fonds propres	4 000 + TPS	
3.	Approbation d'une modification du ratio actif/fonds propres ou du ratio d'endettement	Approbation de l'émission à la société mère de titres de créance subordonnés	3 200 + TPS	
4.	Approbation d'un acte de fiducie en matière de réassurance ou de la modification de celui-ci	Approbation d'un achat ou rachat de titres autres que des actions	3 200 + TPS	
5.	Approbation d'une lettre de crédit tenant lieu d'éléments d'actif	Copie de l'un des documents suivants relatifs à une personne morale (par demande et par personne morale) : 160 pour au plus 20 copies, plus 5 pour chaque copie supplémentaire	800	
6.	a) certificat de confirmation	b) copie certifiée conforme des lettres patentes, des documents constitutifs ou de l'acte de fusion		
7.	c) historique de la personne morale			

	Colonne 1	Dispositions										Colonne 2
Article	Description abrégée des documents et services*	Loi sur les banques	Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt	Loi sur les sociétés d'assurances	Loi sur les sociétés coopératives de crédit	Droits (5)						
36.	Prolongation d'un délai pour la prise de mesures visant l'élimination du contrôle d'une entité ou d'un intérêt de groupe financier dans une entité ou pour l'annulation de tel intérêt	471(3) 472(4) 473(4) 522.14(3) 522.15(2) 934(3) 935(3)	456(3) 457(4) 458(4)	498(3) 499(4) 500(4) 557(3) 558(4) 559(4) 974(2) 975(3) 976(3)	393(3) 394(4) 395(4)	3 200						
37.	Acquisition ou la cession d'éléments d'actif dépassant 10 % de la valeur totale de l'actif	482 944	470	512 569 987	406	3 200						
38.	Exemption de production des états financiers des établissements affiliés	522.27	s. o.	s. o.	s. o.	3 200						
39.	Acquisition ou la cession d'éléments d'actif dépassant 5 % de la valeur totale d'un actif après d'un apparemment qui n'est pas une institution financière fédérale	495.3	483.3	528.3	s. o.	3 200						
40.	Réservation d'une dénomination	43 697	45	45 734	39	800						
41.	Approbation de réassurance par un apparemment autre qu'une société ou une société étrangère	s. o.	s. o.	523 597(1)	s. o.	800						
42.	Approbation d'un contrat de dépôt ou d'un acte de fiducie pour le maintien d'éléments d'actif au Canada	582	s. o.	611	s. o.	800						

* La description abrégée est donnée en vue de faciliter l'utilisation du présent règlement. En cas de divergence, la disposition législative l'emporte sur la description abrégée correspondante.

Colonne 1	Colonne 2	Dispositions	
Article	des documents et services*	Loi sur les banques	Loi sur les sociétés de prêt
30.	Accordement d'une résolution extraordinaire portant réduction du capital déclaré	75	79
31.	Autorisation de l'octroi ou l'acquisition de prêts commerciaux ou de l'acquisition du contrôle d'une entité qui détient de tels prêts si la valeur totale des prêts commerciaux dépasse la limite prévue	462	504
32.	Approbation ou accordement de règlements administratifs portant changement de la dénomination sociale	217(3) (avec, s'il y a lieu, les adaptations prévues à l'article 802)	238(3)
33.	Modification d'un accordement de fonctionnement ou d'un accordement autorisant une société étrangère à garantir des risques au Canada	54	59
34.	Approbation d'une émission d'actions ou d'autres titres en contrepartie de biens	65	69
35.	Approbation d'une modification d'un acte constitutif	215 (avec, s'il y a lieu, les adaptations prévues à l'article 802)	224

Colonne 1	Dispositions						Colonne 2
Article	Description abrégée des documents et services*	Loi sur les banques	Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt	Loi sur les sociétés d'assurances	Loi sur les associations coopératives de crédit	Droits (\$)	
23.	Lettres patentes de dissolution	342 (avec s'il y a lieu, les adaptations prévues à l'article 869) 344	347 349	380 382 388 570.04 570.06 920 922	326	4 000	
24.	Approbation du retour de montants virés à des caisses séparées	s. o.	s. o.	453 542.03	s. o.	4 000	
25.	Approbation des opérations conclues dans le cadre de la restructuration d'une société de portefeuille, bancaire ou d'assurances, d'une entité qui sont exemptées des règles de contrôle qui sont sur les opérations avec apparentes	487(2)e)	s. o.	519(2)f)	s. o.	4 000	
26.	Agrement autorisant une opération avec un apparié ou approbation d'un arrangement portant sur une telle opération	494(3) 494(4)	482(3) 482(4)	527(3) 527(4)	418(3) 418(3.1)	4 000	
27.	Arrêt d'exemption temporaire	973.1	s. o.	s. o.	s. o.	4 000	
28.	Lettres patentes de fusion ou de prorogation comme société aux termes d'une autre loi fédérale ou d'une loi provinciale ou agement autorisant une telle prorogation	39.2 689	38(1)	39(1) 726	32(1)	4 000	
29.	Approbation d'un achat ou rachat sociaux	71 715	74	75 754	79	3 200	

[illegible]

	Colonne 1	Dispositions										Colonne 2
Article	Description abrégée des documents et services*	Loi sur les banques	Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt	Loi sur les sociétés d'assurances	Loi sur les associations coopératives de crédit	Droits (\$)						
8.	Approbation d'un achat, d'une réassurance ou d'un transfert de polices, d'une vente d'éléments d'actif ou d'une réassurance contre les risques que la société garantit	s. o.	s. o.	254 587,1	s. o.	8 000						
9.	Àgrement autorisant l'acquisition du contrôle d'une entité ou l'acquisition ou l'augmentation d'un intérêt de groupe financier dans une entité	468(5) 468(6) 930(5) 930(6)	453(5) 453(6)	495(7) 495(8) 554(5) 971(5) 971(6)	390(5) 390(6)	8 000						
10.	Àgrement autorisant la conservation du contrôle d'une entité ou d'un intérêt de groupe financier dans une entité pour une période de plus de 90 jours	471(4) 522,14(4) 933(3)	456(4)	498(4) 557(4) 974(3)	393(4)	8 000						
11.	Autorisation de conserver le contrôle d'une entité ou un intérêt de groupe financier dans une entité pour une période indéterminée	471(5) 933(4)	456(5)	498(5) 974(4)	393(5)	8 000						
12.	Àgrement autorisant la conservation du contrôle d'une entité ou d'un intérêt de groupe financier dans une entité pour une période indéterminée par suite d'un défaut d'un accord de prêt survenu dans le cadre ou de la réalisation d'une sûreté	472(7) 473(5) 522,15(3) 934(6) 935(4)	457(7) 458(5)	499(7) 500(5) 558(7) 559(5) 975(6) 976(4)	394(7) 395(5)	8 000						
13.	Créditance autorisant l'augmentation des limites du total des risques financiers	495,2(3)	483,2(3)	528,2(3)	s. o.	8 000						
14.	Arrêté soustrayant une banque étrangère à l'application de certaines dispositions de la partie XII de la Loi sur les banques	509(1)	s. o.	s. o.	s. o.	8 000						

Paiements réglementaires par secteur d'activité (milliers de dollars)					
Secteur d'activité		2001-2002	2002-2003	2003-2004	
	Dépenses réelles	Dépenses réelles	Dépenses réelles	Dépenses prévues	Total des autorisations
(1) Réglementation et surveillance des institutions financières et des régimes de retraite privés	8 423	9 900	10 389	10 389	9 479
(2) Prestation de services actuariels et autres au gouvernement du Canada	454	523	563	563	494
Total des paiements réglementaires	8 877	10 423	10 952	10 952	9 973

Tableau 5 : Paiements réglementaires (cotisations au régime d'avantages des employés)

Les cotisations au régime d'avantages des employés sont les seuls paiements réglementaires faits par le BSIF. Le tableau ci-après illustre les paiements réglementaires effectués par le BSIF au cours des trois derniers exercices. Les cotisations au régime d'avantages sont calculées selon un taux fixé par le Secrétariat du Conseil du Trésor. L'information ci-après témoigne de la stabilisation de l'effectif du BSIF.

Paiements réglementaires

Recettes par secteur d'activité (milliers de dollars)					
Recettes disponibles		2001-2002	2002-2003	2003-2004	
	Recettes réelles	Recettes réelles	Recettes prévues	Total des autorisations	Recettes réelles
(1) Réglementation et surveillance des institutions financières et des régimes de retraite privés	60 621	59 826	65 496	65 496	68 417
(2) Prestation de services actuariels et autres au gouvernement du Canada	2 805	2 908	4 595	4 595	3 101
Total partiel	63 426	62 734	70 091	70 091	71 518
Non prévues	0	0	0	0	0
Total des recettes disponibles	63 426	62 734	70 091	70 091	71 518
Recettes non disponibles					
(1) Réglementation et surveillance des institutions financières et des régimes de retraite privés	0	710	0	0	211
(2) Prestation de services actuariels et autres au gouvernement du Canada	0	0	0	0	0
Total partiel	0	710	0	0	211
Non prévues	0	0	0	0	0
Total des recettes non disponibles	0	710	0	0	211
Total des recettes	63 426	63 444	70 091	70 091	71 729

Tableau 4 : Recettes disponibles et non disponibles

Tableau 3 : Comparaison historique entre le total des dépenses prévues et des dépenses réelles

Comparaison historique entre les dépenses prévues et les dépenses réelles, par secteur d'activité (milliers de dollars)					
	2001-2002	2002-2003	2003-2004		
Secteur d'activité	Dépenses réelles	Dépenses réelles	Total des dépenses prévues	Total des autorisations	Total des dépenses réelles
(1) Réglementation et surveillance des institutions financières et des régimes de retraite privés	1 704	8 366	0	214	3 820
(2) Prestation de services actuariels et autres au gouvernement du Canada	917	(857)	712	712	678
Total des dépenses	2 621	7 509	712	926	4 498

Recettes

Le tableau ci-dessous présente les recettes reçues par le BSIF provenant de sources tant internes qu'externes au gouvernement, par secteur d'activité.

En 2003-2004, le total des recettes du BSIF a été de 71 729 000 \$, y compris les recettes non disponibles de 211 millions au titre de la perception des pénalités pour production tardive ou erronée⁴. Les recettes disponibles se composent des cotisations versées par les institutions en fonction de leur actif et des frais payés en contrepartie de certains services en rapport avec les accèments réglementaires. Pour de plus amples détails sur les frais de service, voir à la section 7, Tarification externe.

⁴ Conformément aux dispositions de la *Loi sur le BSIF*, le Règlement sur les pénalités pour production tardive et erronée est entré en vigueur le 1^{er} avril 2002. Aux termes de ce règlement, le BSIF impose à chaque trimestre des pénalités aux institutions financières dont les déclarations financières ou non financières comportent des erreurs ou sont produites en retard. Ces pénalités, qui ne sont pas disponibles à être déversées par le BSIF, sont versées au Trésor. Le BSIF ne peut ni utiliser ces fonds, ni les porter au solde des liquidités disponibles de l'État de la situation financière (voir le *Rapport annuel* - <http://www.osfi-bsif.gc.ca/tra/apropos/rappports/index.asp>). Par conséquent, les pénalités n'ont pas d'incidence sur les cotisations que le BSIF perçoit auprès de l'industrie pour couvrir ses frais d'exploitation.

Tableau 2 : Comparaison du total des dépenses prévues et des dépenses réelles

2003-2004 – Dépenses prévues par rapport aux dépenses réelles par secteur d'activité (milliers de dollars)									
Secteur d'activité	Moy. des ETP	Fonctionnement	Immobilisations	Subventions et contributions	Total des dépenses brutes	Moins : Recettes disponibles	Total des dépenses nettes		
(1) Réglementation et surveillance des institutions financières et des régimes de retraite privés									
Dépenses prévues	450	64 671	825	-	65 496	65 496	-		
Autorisations			64 885	825	65 710	65 496	214		
Dépenses réelles	436	70 099	2 138	-	72 237	68 417	3 820		
(2) Prestation de services actariels et autres au gouvernement du Canada									
Dépenses prévues	27	5 307	-	-	5 307	4 595	712		
Autorisations		5 307	-	-	5 307	4 595	712		
Dépenses réelles	25	3 776	3	-	3 779	3 101	678		
Total des dépenses prévues	477	69 978	825	-	70 803	70 091	712		
Total des autorisations		70 192	825	-	71 017	70 091	926		
Total des dépenses réelles	461	73 875	2 142	-	76 017	71 518	4 498		
Autres recettes et dépenses									
Recettes non disponibles									
(Total des autorisations)	0								
(Recettes réelles)									
Coût des services fournis par d'autres ministères									
(Total des autorisations)	0								
(Coûts réels)									
Coût net du programme									
(Total des autorisations)	926								
(Dépenses réelles)									

Dépenses historiques

Le tableau ci-dessous présente une comparaison historique des dépenses du BSIF. Étant donné que les recettes sont consignées selon les montants reçus des factures acquittées plutôt que sur les montants vraiment facturés, chaque année, les dépenses réelles du BSIF sont plus élevées que prévu en raison surtout des montants dus à l'égard des comptes à recevoir non perçus.

Dépenses

Le BSIF oeuvre dans deux secteurs d'activité : 1) la réglementation et la surveillance des institutions financières et des régimes de retraite privés et 2) la prestation de services, actuariels et autres, au gouvernement du Canada. Le tableau ci-dessous illustre une comparaison entre les dépenses réelles et les dépenses prévues du BSIF par secteur d'activité.

Les dépenses réelles du secteur d'activité de la réglementation et de la surveillance des institutions financières et des régimes de retraite privés ont été supérieures de 3 820 \$ aux dépenses prévues en raison de deux facteurs principaux, à savoir les comptes débiteurs et les dépenses de fonctionnement plus élevées.

Les comptes à recevoir en souffrance à la fin de l'exercice étaient plus élevés que prévu, d'où une plus grande utilisation des fonds par le BSIF. Les comptes ont été perçus au cours de l'exercice suivant.

Les dépenses de fonctionnement ont été plus élevées en raison des projets supplémentaires dans le domaine de la technologie de l'information qui s'imposaient pour appuyer la refonte des processus administratifs dont il est question à la section 6 et appuyer la priorité d'entretenir les ressources et l'infrastructure nécessaires à l'appui des activités de surveillance et de réglementation. Ces projets ont été approuvés sous réserve de la présentation d'analyses de rentabilisation valides après que le RPP ait été soumis.

Les dépenses réelles du secteur d'activité de la prestation de services actuariels et autres au gouvernement du Canada ont été légèrement inférieures aux dépenses prévues.

La présente section renferme certains tableaux financiers détaillant les revenus et les dépenses du BSIF pour 2003-2004. Les tableaux 1 à 3 sont conformes aux exigences de présentation du Conseil du Trésor. Les autres tableaux fournissent d'autres renseignements sur les revenus et les paiements réglementaires.

Contexte

Le BSIF recouvre ses coûts à même plusieurs sources. La plupart des coûts liés à l'évaluation des risques, aux interventions (de surveillance), au traitement des demandes d'agrément et à l'établissement des règles sont imputés aux institutions financières et aux régimes de retraite privés.

La répartition du coût des principales activités du BSIF au titre de la surveillance, du traitement des demandes d'agrément et de l'établissement des règles entre les institutions est établie de plusieurs manières. De façon générale, le système est conçu pour répartir les coûts entre les institutions selon le temps approximatif consacré à leur surveillance et à leur réglementation. C'est ainsi que les institutions bien gérées et moins à risque, de même que celles présentant moins de demandes d'agrément, assument une part plus modeste des coûts du BSIF.

Des droits d'utilisation spécifiques s'appliquent à certaines demandes d'agrément. Les institutions à problème sont aussi redevables d'une cotisation additionnelle qui reflète approximativement la valeur des ressources de surveillance supplémentaires que leur situation a nécessitées.

Le BSIF tire également des recettes de la prestation de services à frais recouvrés. Cela comprend les sommes reçues de l'Agence canadienne de développement international (ACDI) au titre de l'aide internationale, les recettes versées par les provinces auxquelles le BSIF assure des services de surveillance aux termes d'un marché, et les recettes provenant d'autres organismes fédéraux auxquels le BSIF fournit un soutien administratif. Depuis 2002-2003, ces recettes comprennent aussi les montants facturés séparément aux grandes banques pour la mise en place de la méthode des cotes internes du Nouveau dispositif d'adéquation des fonds propres.

Les autres coûts liés à l'évaluation des risques et aux interventions, au traitement des demandes d'agrément et à l'établissement des règles sont financés à même les cotisations de base imputées aux institutions et aux régimes de retraite selon diverses formules. En 2003-2004, le BSIF a aussi reçu un crédit parlementaire non récurrent qui a été appliqué à des activités conformes à l'initiative pangouvernementale de modernisation de la fonction de contrôle.

Depuis 2002-2003, le BSIF a commencé à percevoir des pénalités pour production tardive et erronée auprès des institutions qui soumettent des états, financiers ou non, en retard ou erronées. Ces pénalités, facturées et perçues chaque trimestre, sont déposées au

POLITIQUE SUR LES VOYAGES		
Ministère/organisme : Le Bureau du surintendant des institutions financières		
Politique qui diffère de la politique du SCT	Quelle est la différence (quelles sont les différences) de principe?	Quelles sont les répercussions financières de la différence (des différences)?
1. Tarif aérien de classe affaires dans certaines situations (i)	La directive du SCT permet le voyage en classe affaires pour des déplacements de plus de 9 heures. Le seuil du BSIF est de 5 heures.	En 2003-2004, le coût estimatif net de cette politique se situe à 50 000 \$, d'après 33 voyages à un coût additionnel moyen de 1 500 \$ le voyage.

(i) Les cadres peuvent utiliser la classe affaires si le vol dure plus de 3 heures. Pour les autres employés, le voyage d'avion en classe affaires peut être autorisé conformément aux principes suivants :

- a) lorsque l'employeur exige de l'employé qu'il voyage en vol ininterrompu d'une durée d'au moins cinq heures;
- b) lorsque l'employé a un handicap physique en raison duquel il ne peut voyager en classe économique régulière;
- c) lorsqu'il s'agit du tarif disponible le moins élevé;
- d) dans des situations exceptionnelles, par exemple, pour une raison de sécurité ou lorsque l'employé du BSIF voyage avec un client de l'extérieur qui a déjà réservé un vol en classe plus élevée.

Le BSIF surveille efficacement les frais de ses déplacements au moyen de communications à l'intention de tout le personnel, de communications dirigées sur des politiques qui ne sont pas claires, de communications directes avec les gestionnaires au sujet de question de remboursement de frais de voyage, de supervision du budget et d'une analyse semestrielle détaillée des dépenses de voyage.

Politique sur les voyages

Le BSIF est un employeur distinct. Pour satisfaire aux exigences de son mandat, le BSIF a choisi de mettre en œuvre une politique sur les voyages spécifiquement conçue pour l'organisation. La politique du BSIF est pratiquement identique à celle du Secrétariat du Conseil du Trésor, à quelques exceptions près (voir ci-dessous). Ces exceptions sont actuellement à l'étude.

Lois et règlements	NOUVEAU – Règlement sur les limites relatives aux placements (banques et SPB)	NOUVEAU – Règlement sur les modifications nulles
l'exclusion de la liste des filiales Ce règlement permettra aux institutions financières fédérales d'exclure certaines filiales de la liste de celles devant figurer dans leurs états annuels.	La modification apportée au Règlement dispenserait les banques et les sociétés de portefeuille bancaire à participation multiple dont les capitaux propres dépassent 1 milliard de dollars (banques et SPB moyennes) sans excéder 5 milliards de limites sur les placements dans des titres et des biens immobiliers.	Le Règlement mettrait en œuvre une disposition de la Loi de 1985 sur les normes de prestation de pension en surtenant n'autorise la modification, une modification à un régime de retraite serait nulle si le ratio de solvabilité dudit régime est inférieur au ratio prescrit. Cette mesure permettrait d'éviter que des régimes considérablement sous-capitalisés ne mettent en œuvre des bonifications de prestations si ces bonifications auraient pour effet de réduire encore davantage la capitalisation du régime.
Résultats escomptés Le Règlement permettra aux institutions financières fédérales de dresser la liste d'une manière plus compatible avec les exigences des lois provinciales sur les valeurs mobilières, ce qui allégera le fardeau réglementaire.	La modification permettrait aux banques et SPB moyennes à participation multiple d'augmenter leurs placements dans des titres et des biens immobiliers au-delà des limites relatives aux placements. Elle leur permettrait également de couvrir les risques associés à certains produits de placement de manière plus rentable. Par suite de la modification, les banques et les SPB moyennes à participation multiple pourraient livrer une concurrence plus efficace tout en n'assumant qu'un degré de risque raisonnable.	Le Règlement devrait atténuer le risque que la sous-capitalisation de régimes de retraite prive à prestations déterminées ne permette pas de verser en entier les prestations promises.
Résultats atteints L'élaboration de ce règlement avance comme prévu. Il reste à formuler des critères permettant de déterminer les filiales qui peuvent être exclues de la liste, compte tenu des incohérences dans les rapports financiers concernant les PCGR internationaux par rapport aux PCGR canadiens.	Le BSIF a mené des consultations auprès de l'industrie et préparé la version provisoire du Règlement.	Le BSIF consulte actuellement l'industrie au sujet de cette proposition réglementaire.

Lois et règlements	NOUVEAU – Règlement sur les exemptions relatives aux rapports d'inités (BSIF) Ce règlement prescrira dans quelle mesure et de quelle façon le surintendant peut réclamer une solvabilité des sociétés de portefeuille bancaires et des sociétés de portefeuille d'assurances.	NOUVEAU – Règlement sur la capitalisation du déficit de solvabilité des régimes de pension d'Air Canada Le Règlement permettra à la société, sous réserve de satisfaire à certaines conditions, d'amortir le déficit de solvabilité de ses régimes de pension privés à prestations déterminées sur une période de dix ans plutôt que sur la période maximale de cinq ans prévue dans l'actuel règlement en matière de pension.	NOUVEAU – Règlement sur les autres modes de publication Ce règlement permettra au BSIF de publier sa liste annuelle des comptes de dépôts inactifs depuis neuf ans sur Internet plutôt que dans la <i>Gazette du Canada</i> .	NOUVEAU – Règlement sur l'actif (sociétés étrangères) Le BSIF propose de modifier le Règlement de manière à ce que l'actif soit évalué selon la valeur comptable au Canada (désigné Test de dépôt de l'actif et de la marge requise ou TDAMR). À l'heure actuelle, l'évaluation est faite en fonction soit de la valeur comptable, selon la plus élevée des deux.
Objet de l'initiative réglementaire	Résultats escomptés Le BSIF recommande de modifier le règlement en vigueur en ce qui concerne l'exemption accordée aux inités à l'égard des exigences de présentation de rapports énoncées dans la <i>Loi sur les banques</i> . Ces cotisations doivent refléter le coût annuel de la surveillance de ces entités et répartir ces coûts de manière équitable.	Résultats escomptés Le Règlement aidera Air Canada dans ses efforts visant à restructurer ses activités aux termes de la <i>Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies</i> (LACC), en abaissant les paiements annuels de capitalisation des régimes de pension de la société.	Résultats escomptés Le Règlement facilitera l'accès à l'information et réduira les coûts de publication du BSIF d'environ 100 000 \$ par année, ce qui devrait avoir un effet positif sur la valeur des cotisations de l'industrie.	Résultats escomptés Le BSIF propose de modifier le Règlement de manière à ce que l'actif soit évalué selon la valeur comptable, le Règlement uniforme à l'égard de l'évaluation des obligations d'assurance et des éléments d'actif qui les appuient. À l'heure actuelle, la norme de l'industrie prend en compte la valeur comptable de l'actif dans l'évaluation du passif actuariel. Cette mesure aura pour effet de réduire la volatilité des ratios du TDAMR, ce qui est souhaitable dans une optique prudentielle.
Résultats atteints	Résultats escomptés Le Règlement est entré en vigueur le 29 mai 2003. Il a été modifié, car le libelle initial ne témoignait pas de la politique prévue, soit réduire le chevauchement réglementaire et offrir aux banques et au BSIF la possibilité d'économiser. Le BSIF élabore actuellement le cadre d'évaluation.	Résultats escomptés L'élaboration de ce règlement est en cours. Le BSIF étudie actuellement des méthodes lui permettant de traiter à l'interne l'information par voie électronique. Le BSIF songe également à recommander la modification de la <i>Loi sur les banques</i> pour en supprimer l'exigence de publication.	Résultats escomptés Le Règlement a fait l'objet d'une publication préalable dans la partie I de la <i>Gazette du Canada</i> , le 11 octobre 2003. Pendant la publication préalable, le BSIF a reçu des commentaires réclamant d'autres modifications au Règlement ayant trait à l'actif détenu auprès de dépositaires étrangers et des actifs non placés sous contrôle par l'agent principal. Le BSIF étudie actuellement ces commentaires.	Résultats escomptés Le Règlement a fait l'objet d'une publication préalable, le BSIF a reçu des commentaires réclamant d'autres modifications au Règlement ayant trait à l'actif détenu auprès de dépositaires étrangers et des actifs non placés sous contrôle par l'agent principal. Le BSIF étudie actuellement ces commentaires.

Le tableau suivant présente un résumé du rendement des initiatives réglementaires du BSIF énoncées dans le RPP de 2003-2004 ainsi que d'autres points qui n'étaient pas prévus au moment où le RPP a été rédigé (indiqués par *NOUVEAU*.)

Lois et règlements	Objet de l'initiative réglementaire	Résultats escomptés	Résultats atteints
<p><i>(BSIF)</i> les pénalités monétaires administratives</p> <p>Le règlement mettra en oeuvre un régime de pénalités monétaires administratives en vertu duquel le surintendant peut imposer une pénalité à l'égard de violations précises des lois fédérales régissant les institutions financières. En outre, pour consolider le régime de pénalités du BSIF, le <i>Règlement sur la pénalité de production</i> (BSIF) sera subsumé dans ce règlement et sera abrogé parallèlement à l'entrée en vigueur de ce règlement.</p>	<p>Le régime de pénalités monétaires administratives vise à encourager les institutions financières fédérales à se conformer aux lois auxquelles elles sont assujetties. Le régime favorisera la conformité et ainsi aidera le BSIF à remplir son mandat, soit protéger les droits et intérêts des déposants, des souscripteurs et des créanciers des IFF.</p>	<p>Le BSIF propose de modifier le <i>Règlement de 1985 sur les normes de prestation de pension</i> pour améliorer la capitalisation des régimes de retraite privés assujettis à la réglementation fédérale.</p>	<p>Il faut poursuivre l'élaboration des politiques et les consultations avant de procéder à la modification du <i>Règlement</i>.</p>
<p><i>Branches d'assurance – Annexe</i></p> <p>Cette annexe de la <i>Loi sur les sociétés d'assurance</i> est modifiée pour réduire le nombre de branches d'assurance et pour établir le fondement de la définition des branches d'assurance fédérales aux fins d'harmonisation avec celles de la plupart des provinces et des territoires.</p> <p>Le <i>Règlement</i> est modifié pour augmenter les frais de services sur une période de deux ans, à raison de 30 % la première année (2003) et de 30 % la deuxième année (2004), non composée.</p>	<p>Le <i>Règlement</i> est modifié pour augmenter les frais de services sur une période de deux ans, à raison de 30 % la première année (2003) et de 30 % la deuxième année (2004), non composée.</p>	<p>Le régime de l'utilisateur-payeur devrait permettre de recouvrer de manière plus équitable les coûts du BSIF en imputant à certains utilisateurs les frais des services rendus et avoir pour résultat une baisse correspondante au titre des recettes provenant des cotisations annuelles de base.</p>	<p>Le <i>Règlement</i> est entré en vigueur le 13 août 2003. Les fonds provenant des frais de services imposés pour l'exercice 2003 ont eu pour résultat d'abaisser les cotisations de base de l'industrie d'environ 2,5 millions de dollars. La hausse initiale de 30 % appliquée aux demandes reçues au 13 août 2003 est intervenue pour environ 350 000 \$ de la baisse des cotisations.</p>
<p><i>Réglement sur les droits pour les services (BSIF)</i></p> <p>Le <i>Règlement</i> est modifié pour augmenter les frais de services sur une période de deux ans, à raison de 30 % la première année (2003) et de 30 % la deuxième année (2004), non composée.</p>	<p>Le <i>Règlement</i> est modifié pour augmenter les cotisations de 30 % la première année (2003) et de 30 % la deuxième année (2004), non composée.</p>	<p>Le BSIF recommande de modifier le règlement en vigueur pour mettre à jour les renvois pertinents à la LCSA et aux règlements de la LCSA.</p>	<p>La responsabilité de ces mises à jour a été transférée au ministère des Finances.</p>

En août 2003, les frais de service imposés pour les 52 types d'activité exigeant l'agrément ou l'approbation du BSIF ont été augmentés de 30 %. La modification a été approuvée par cette augmentation prévoyait également une augmentation de 23 % en août 2004.

Puisque les frais de service imposés par le BSIF à l'égard de certaines demandes d'agrément sont prévus par règlement, toute modification de ces règlements nécessite la tenue de consultations avant que le gouvernement en conseil ne les sanctionne. Le BSIF a fait parvenir copie des projets de règlement, de même qu'une lettre explicative, aux diverses associations représentant les institutions financières fédérales. Les droits proposés ont été modifiés à la lumière des commentaires formulés par ces associations.

Les règlements modifiés ont ensuite été publiés dans la *Gazette du Canada* pour solliciter d'autres commentaires, puis publiés dans leur forme finale après avoir été approuvés par le gouvernement en conseil. Le site Web du BSIF renferme un lien donnant accès au numéro précis de la *Gazette du Canada* qui renferme la version finale des règlements.

Au moment de la mise en œuvre des frais de service, et périodiquement par la suite, le BSIF a examiné les droits d'utilisateur exigés par les organismes de réglementation d'autres pays en comparaison d'agréments de types similaires, plus particulièrement ceux de l'Office of the Comptroller of the Currency et du Federal Reserve Board des États-Unis, ainsi que de la Financial Services Authority du Royaume-Uni, pour faire en sorte que les droits exigés au Canada soient raisonnables par rapport à ceux en vigueur à l'étranger. Le BSIF a aussi examiné les frais imputés par d'autres ministères et organismes fédéraux, comme l'Industrie Canada, la Société d'assurance-dépôts du Canada et l'Agence du revenu du Canada, pour s'assurer que les frais ou les taux soient raisonnables.

Mécanisme de règlement des différends

La facturation externe pratiquée par le BSIF n'est assujettie à aucun mécanisme formel de règlement des différends. On prévoit qu'un tel mécanisme sera mis sur pied en 2004 et reposera sur un processus institué par le BSIF à l'égard des pénalités pour production tardive et erronée qu'il est autorisé à imposer.

On trouvera à l'adresse suivante des renseignements sur la facturation externe : <http://canadagazette.gc.ca/partII/2003/20030827/html/sor291-f.html>

Initiatives réglementaires

Le BSIF élabore des projets de réglementation ou de modification des règlements existants conformément à son mandat. À la lumière des conseils que lui prodigue le BSIF, le ministre des Finances peut proposer des modifications au gouvernement en conseil, lequel a le pouvoir de les adopter.

Pour les autres catégories de demandes énumérées ci-haut, l'échéancier cible est de 30 jours, même s'il arrive souvent qu'il soit très difficile de le faire en raison de la complexité ou des liens avec d'autres demandes d'agrément plus complexes.

Le 31 mars 2004, le projet de loi C-212, la *Loi concernant les droits d'utilisation* a reçu la sanction royale exigeant, entre autres, la déclaration annuelle des droits d'utilisation et la mise en œuvre de normes de service visant les nouveaux droits d'utilisation ou la modification de droits existants. Le BSIF examine en ce moment les conséquences et les exigences de la nouvelle loi. Afin de satisfaire à l'exigence en matière de déclaration, nous annexons à la présente (Annexe B) la liste complète de 52 droits d'utilisation exigés par le BSIF (résumés ci-dessus).

Le BSIF précise actuellement la définition de ses normes de service.

Résultats sur le rendement

Pendant l'exercice 2003-2004, le BSIF a accordé 687 agréments en vertu des quatre lois dont l'administration lui incombe. De ce nombre, 168 demandes nécessitaient l'agrément du Ministère et les autres 504 demandes nécessitaient l'agrément du surintendant ou s'inscrivaient dans la présomption d'agrément du surintendant. De plus, environ 15 demandes exigeant l'agrément autre que du Ministère ou du surintendant ont été traitées. D'après les résultats de l'analyse du rendement, 70 % des demandes nécessitant l'agrément du Ministère ont été traitées dans le délai cible de 90 jours. Au nombre des opérations qui ont pris plus de 90 jours à traiter (les autres 30 %) en raison des exigences prévues par la loi et en matière d'information, citons les enregistrements de successales et les changements de propriété.

Sur les 504 opérations nécessitant l'agrément du Ministère ou visées par la présomption d'agrément du surintendant, 54 % ont été traitées en moins de 30 jours, 26 %, entre 30 et 90 jours et 20 %, en plus de 90 jours. Souvent, il a fallu plus de 30 jours pour traiter les demandes visées par l'agrément du surintendant, présomption d'agrément ou autre, car elles sont liées à une opération plus complexe.

Les 15 opérations qui ont exigé l'agrément autre que du Ministère ou du surintendant comprennent l'interprétation écrite de la législation et la confirmation de la qualité du capital. Toutes ces demandes ont habituellement été traitées en 30 jours. Les raisons pour lesquelles les délais cibles de 30 jours ou de 90 jours n'ont pas été respectés en 2003-2004 ont été analysées; d'après les résultats, dans 42 % des cas, les requérants ont tardé à fournir au BSIF les renseignements demandés. Tel que déjà souligné, dans 28 % des cas, l'agrément s'inscrivait dans une opération plus complexe dont le traitement a pris beaucoup de temps.

Les demandes visées par la présomption d'agrément du surintendant sont un groupe d'agréments à l'égard duquel la législation stipule que l'agrément doit être accordé dans les 30 jours suivant la réception par le BSIF du dossier complet ou alors l'agrément est réputé être accordé. Ces activités sont habituellement considérées moins complexes.

Compte tenu de la complexité des demandes au sein de chaque groupe d'activités énumérées ci-haut, les normes de rendement qui ont été établies sont très générales. À l'heure actuelle, l'échéancier visé pour traiter de bout en bout une demande nécessitant l'agrément du Ministre est de 90 jours; cependant, il faut habituellement environ six mois pour traiter des types de demandes ministérielles complexes, par exemple, constitutions en sociétés et enregistrements de sucursales.

Normes de service

Étant donné que les droits sont calculés en fonction du temps consacré au traitement de chaque type d'opération, le coût intégral estimatif correspond aux revenus prévus. Le type d'opération nécessitant l'agrément du ministre fait exception puisque les coûts relatifs à l'examen et l'agrément au sein du ministère des Finances ne sont pas pris en compte dans les droits d'utilisation.

COÛT INTÉGRAL ESTIMATIF

- Service réglementaire (R), Loi sur le Bureau du surintendant des institutions financières – Paragraphe 23.1(2)
- Règlement modifiant le Règlement de 2002 sur les droits à payer pour les services du Bureau du surintendant des institutions financières

TYPE DE DROIT ET FONDEMENT

Activité assujettie à des droits	Description:	Agrement par le ministre ou le surintendant selon les détails de l'opération	Autres types d'agréments	TOTAL des revenus
Revenus prévus dans le budget de 2003-2004 (K \$)	Un type particulier d'opération exige l'agrément du ministre ou du surintendant selon les circonstances particulières en jeu. Il s'agit de l'opération par laquelle une institution financière fédérale acquière une participation importante dans une autre entité. La question de savoir si l'opération doit être agréée par le ministre ou le surintendant dépend de la nature des activités de l'entité cible.	94	225	2 787
Revenus réels de 2004 (K \$)	228	229	225	2 611
Coût intégral estimatif (K \$)	229	229	225	2 611
Revenus prévus en 2005-2006 (K \$)	294	294	209	3 422
Revenus prévus en 2007 (K \$)	321	321	228	3 736
Revenus prévus en 2008 (K \$)	321	321	228	3 736

a complété une évaluation officielle de sa capacité, préparé un plan d'action destiné à être mis en œuvre en 2004-2005 et poursuivi l'élaboration des lignes directrices découlant du Cadre redditionnel. Le tableau ci-dessous rend compte des principaux processus qui sont maintenant alignés avec l'initiative de modernisation de la fonction de contrôleur.

Catégorie de la fonction de contrôleur	Processus	Comment il appuie la réalisation des objectifs stratégiques
Leadership stratégique	Processus de planification amélioré.	Un processus de planification amélioré pour cerner plus tôt les risques et les classer en priorité et associer tous les projets et ressources aux risques. Garantit que les ressources sont utilisées de manière judicieuse et que les projets cadrent avec le risque de remplir notre mandat.
Informatique intégrée en matière de rendement	Rapports de gestion mensuels en direct sur le temps et les ressources financières.	Permet de fournir à la direction les renseignements nécessaires pour garantir que les ressources sont utilisées de manière efficace.
Ressources humaines motivées	Procéder à des sondages auprès des employés et élaborer un plan d'action fondé sur les résultats de ceux-ci.	Les ressources humaines sont motivées à faire ce qu'il faut pour réaliser les objectifs.
Gestion mature des risques	Le plan de gestion du risque d'entreprise est en cours d'élaboration.	Il importe de comprendre la gestion du risque d'entreprise pour être un organisme de réglementation efficace.
Rédaction de comptes claire	Remanier le document sur les engagements à l'égard des buts pour voir à ce que les buts des employés soient clairs et mesurables.	Les employés comprennent mieux ce qu'on attend d'eux et le lien avec les objectifs du BSIF de sorte que dans l'ensemble le BSIF réalise ses objectifs.
Valeurs et éthique communes	Mettre à jour le Code de déontologie pour les employés.	Confiance du public dans le haut niveau d'intégrité des employés du BSIF.
Gouverne rigoureuse	Etats financiers annuels vérifiés par le Bureau du vérificateur général.	Confiance du public dans le fait que le BSIF gère ses ressources financières de manière responsable.

Facturation externe (auparavant la Politique sur le recouvrement des coûts et la tarification, 1997)

Le BSIF recouvre ses coûts à même plusieurs sources. Il impute le coût de l'évaluation des risques et des interventions (de surveillance), du traitement des demandes d'approbation et de l'établissement des règles aux institutions financières et aux régimes de retraite privés qu'il surveille et réglemente.

La répartition du coût des principales activités du BSIF au titre de la surveillance, du traitement des demandes d'approbation et d'établissement des règles entre les institutions est établie de plusieurs façons. De façon générale, le système est conçu pour répartir les coûts entre les institutions selon le temps approximatif consacré à leur surveillance et à leur réglementation. C'est ainsi que les institutions bien gérées et moins à risque, de même que celles présentant moins de demandes d'approbation, assument une part plus modeste des coûts du BSIF.

SECTION 7. PRIORITÉS ET AUTRES INITIATIVES DU GOUVERNEMENT

Cette section résume la participation du BSIF à certaines initiatives pangouvernementales. Le tableau suivant montre les initiatives qui sont applicables au BSIF.

Non applicable au BSIF	Applicable au BSIF	Priorité/initiative du gouvernement	
		Gouvernement en direct	
	X	Modernisation de la fonction de contrôleur	
	X	Amélioration des services	
		Développement durable	X
		Pailements de transfert (subventions et contributions)	X
		Subventions conditionnelles et fondations	X
		Diversification des modes de prestation des services	X
	X	Facturation externe (auparavant Politique sur le recouvrement des coûts et la tarification, 1997)	
		Projets (auparavant grands projets d'immobilisations)	X
		Grands projets de l'État	X
	X	Principales initiatives réglementaires	
		Cuves de stockage	X
		Acquisitions et marchés	X
	X	Politique sur les voyages	

Gouvernement en direct (GED)



Dans le cadre de son plan pluriannuel en matière de GI/TT, le BSIF a un programme qui appuie l'initiative du GED. Le BSIF continue d'apporter des améliorations mineures à son site Web et prévoit de le remanier entièrement l'année prochaine en fonction des normes du GED.

Modernisation de la fonction de contrôleur

En 2003-2004, le BSIF a pris part à l'initiative de modernisation de la fonction de contrôleur, un projet à participation obligatoire d'envergure gouvernementale incitant à l'adoption de pratiques modernes de gestion au chapitre de la culture, des systèmes redditionnels et des systèmes de mesures des ministères et organismes fédéraux. Le BSIF


FOURNIR EN TEMPS OPPORTUN DES CONSEILS D'EXPERT AU GOUVERNEMENT DU CANADA AU SUJET DU RÉGIME DE PENSIONS DU CANADA ET D'AUTRES PROGRAMMES

<p>Lien avec l'objectif</p> <p>Indique la qualité et l'efficacité des conseils prodigués au gouvernement du Canada au sujet du Régime de pensions du Canada et d'autres programmes.</p>	<p>Rendement général</p> <p>Le BSIF poursuit ses efforts pour élaborer et peaufiner ses mesures du rendement à cet égard. D'après les commentaires groupe indépendant d'examen des actuaires, le BSIF donne des conseils de qualité et grandement efficaces au sujet du Régime de pensions du Canada et d'autres programmes.</p>	
	<p>Mesures du rendement</p> <p>Résultats des évaluations indépendantes par des pairs de l'examen fait par l'actuaire en chef du Régime de pensions du Canada et d'autres régimes, y compris les rapports déposés à temps, l'accès à l'information, le caractère raisonnable des hypothèses et méthodes, la communication, la conformité et l'exactitude.</p> <p>Source : Examens effectués par le Groupe de l'examen actuariel du RPC</p>	<p>● Voici en résumé l'opinion du groupe d'actuares indépendant :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Tous les rapports ont été déposés à temps ■ L'actuaire en chef avait accès aux données requises ■ Les éléments des hypothèses et de la méthodologie étaient pertinents et raisonnables ■ Les rapports présentent fidèlement les résultats du travail effectué ■ L'actuaire en chef et ses collaborateurs étaient en conformité avec les normes professionnelles pertinentes <p>● Ces caractéristiques ont amené le public à avoir davantage confiance dans les plans et programmes visés.</p>
<p>2003 – conforme aux attentes</p> <p>2002 – conforme aux attentes</p> <p>2001 – conforme aux attentes</p>	<p>Les estimations des engagements au titre des pensions et les analyses de sensibilité préparées par le BAC sont-elles raisonnablement exactes?</p> <p>Source : Vérification demandée par le BVG à l'égard des dépenses du gouvernement au titre des pensions</p> <p>Le BAC a-t-il effectué les évaluations réglementaires de la LPP, de la LPRGRC et de la LPRFC donnant des mesures raisonnables des cotisations normales et du passif en fonction des données disponibles?</p> <p>Source : Vérification demandée par le BVG à l'égard des dépenses du gouvernement au titre des pensions</p>	<p>● Les experts-conseils en actuariat, dans leur opinion, ont déclaré que la détermination par le BAC du passif estimatif en vertu de la Loi sur la pension de la fonction publique, de la Loi sur la pension de retraite des Forces canadiennes et de la Loi sur la pension de retraite du Gendarmier royal du Canada est raisonnable. Les résultats des analyses effectuées par les experts-conseils sont semblables à ceux obtenus par le BAC.</p>
<p>2003 – conforme aux attentes</p> <p>2002 – S.O.</p> <p>2001 – S.O.</p>	<p>● Voici les conclusions du rapport de vérification indépendant :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Les méthodes actuarielles étaient appropriées ■ Les hypothèses économiques et démographiques étaient pertinentes aux fins de l'évaluation ■ Toutes les prestations influant de manière importante sur le coût ont été évaluées ■ Les résultats de l'évaluation ont été vérifiés à la fois cellule par cellule et dans l'ensemble ■ Les résultats de l'évaluation étaient raisonnables selon les données disponibles sur les membres. 	

<p>2003 – conforme aux attentes 2002 – S.O. 2001 – S.O.</p> 	<ul style="list-style-type: none"> Le BSIF a respecté les échéances de l'Initiative d'intégration des systèmes administratifs (IIISA) qui a pour objet la refonte des processus de surveillance de base et qui permettra au BSIF de mieux affecter les ressources aux situations à risque élevé et de mettre en œuvre les technologies connexes, p. ex., gestion des documents et workflow. 	<p>Evaluation en fin d'année de la mise en œuvre du Système de suivi du workflow des principaux programmes de surveillance (SSWPPS) pour déterminer si les objectifs des initiatives ont été réalisés comme prévu.</p> <p>Source : Information interne sur les activités du BSIF</p>
<p>2003 – conforme aux attentes 2002 – S.O. 2001 – S.O.</p> 	<ul style="list-style-type: none"> Le BSIF a achevé la première étape de la mise en œuvre plurianuelle du SGDE; il a notamment installé les nouvelles technologies de gestion électronique des documents au poste de travail de chaque employé. Au 31 mars 2004, plus de 850 000 documents étaient gérés dans le SGDE. 	<p>Evaluation en fin d'année de l'efficacité de la mise en œuvre du Système de gestion des documents électroniques (SGDE) pour ce qui est de réaliser les objectifs prévus de cette initiative.</p> <p>Source : Information interne sur les activités du BSIF</p>
<p>2003 – conforme aux attentes 2002 – S.O. 2001 – S.O.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Nous avons passé en revue les exigences au chapitre des données pour les sociétés d'assurance-vie et d'assurances multirisques. De concert avec d'autres activités de rationalisation des données, cela a eu pour effet de réduire à concurrence de 50 % le nombre de points de données obligatoires pour la plupart des sociétés d'assurance-vie et d'assurances multirisques. Dans le cadre de l'Initiative de modernisation de la fonction de contrôleur, le BSIF a procédé à une évaluation officielle de sa capacité et a dressé un plan d'action aux fins de mise en œuvre en 2004-2005. 	<p>Evaluation en fin d'année du nombre de processus rationalisés et des répercussions anticipées</p> <p>Source : Information interne sur les activités du BSIF</p>

ENTRETIENIR LES RESSOURCES ET L'INFRASTRUCTURE NÉCESSAIRES À L'APPUI DES ACTIVITÉS DE SURVEILLANCE ET DE RÉGLEMENTATION

Lien avec l'objectif		Indique l'efficacité des ressources et de l'infrastructure du BSIF qui appuient ses activités de surveillance et de réglementation.
Rendement général		Le BSIF a mis en train plusieurs initiatives pour améliorer l'efficacité de l'infrastructure qui appuie ses activités de surveillance et de réglementation. Le BSIF respecte le budget et l'échéancier à l'égard de la réalisation de ces projets.
Mesures du rendement		Résultats
<p>Evaluation en fin d'année de la mesure dans laquelle le Plan stratégique de GI-TI du BSIF a été exécuté conformément à certains délais et aux attentes quant aux retombées (à savoir si les éléments du Plan ont été mis en œuvre comme prévu.)</p> <p><i>Source : Information interne sur les activités du BSIF</i></p>		<ul style="list-style-type: none"> Le BSIF a respecté les échéances de 2003-2004 de l'Initiative d'intégration des systèmes administratifs (IIASA). Ce projet interne d'une ampleur considérable vise la refonte des processus de surveillance de base en vue de permettre au BSIF de mieux affecter les ressources aux situations à risque élevé.
<p>Rétroaction périodique provenant des sondages menés auprès des employés sur l'efficacité du BSIF à cet égard (dans le but d'améliorer constamment les cotes).</p> <p><i>Source : Sondage auprès des employés du BSIF de 2002</i></p>		<ul style="list-style-type: none"> 93 % des employés du BSIF ont dit être fiers de travailler au BSIF (comparaison externe – moyenne de 67 % dans la base de données générale de la société de sondages en réponse à la même question ou à une question semblable). 86 % des employés du BSIF ont dit qu'ils recommanderaient le BSIF comme un bon lieu de travail (comparaison externe – moyenne de 71 % dans la base de données générale de sondages en réponse à la même question ou à une question semblable). Nous avons donné suite au plus récent sondage auprès des employés en consolidant les communications internes, en offrant des circuits améliorés de demandes de renseignements et des séances d'information sur les principales initiatives internes et en augmentant les contacts entre les employés et la haute direction.
<p>2003 – conforme aux attentes</p> <p>2002 – S.O.</p> <p>2001 – S.O.</p>		<p>2003 – conforme aux attentes</p> <p>2002 – S.O.</p> <p>2001 – S.O.</p>

NOUVEAU – RÉPONDRE DE FAÇON CIBLÉE AUX DEMANDES D'AIDE TECHNIQUE DE PLUS EN PLUS NOMBREUSES QUE LE BSIF REÇOIT (AVEC LE SOUTIEN FINANCIER DE L'ACDI)			
Lien avec l'objectif	Indique dans quelle mesure le BSIF offre efficacement de l'aide technique aux administrations étrangères.		
Rendement général	Le BSIF a fourni efficacement des conseils techniques et des services d'experts-conseils pour corriger les problèmes décelés dans certaines administrations.		
Mesures du rendement		Résultats	Note/tendance
<p><i>Source: Information interne sur les activités du BSIF</i></p>		<ul style="list-style-type: none"> ● Nous avons élargi la portée géographique de notre programme d'aide technique pour inclure l'Europe de l'Est, à la demande de la Banque mondiale, afin de répondre à un besoin urgent de soutien technique dans cette région, à commencer par la réglementation de l'assurance en Ukraine. ● Nous avons fourni des conseils techniques pratiques et des services d'experts-conseils pour corriger les problèmes décelés au sein de plusieurs administrations dans le cadre du Programme d'évaluation du secteur financier (PESF) du Fonds monétaire international/Banque mondiale pour garantir la conformité aux principes de base du Comité de Bâle et aux principes de base en matière d'assurance de l'Association internationale des contrôleurs d'assurance (AICA). Nous avons notamment élaboré des consignes sur le risque de marché, mis en train des programmes d'examen sur place et fait de la rédaction législative. 	
		<p>2003 – conforme aux attentes</p> <p>2002 – S.O.</p> <p>2001 – S.O.</p> 	


ANALYSER LA MISE EN ŒUVRE DES CADRES STRATÉGIQUES ET ADAPTER AU BESOIN LES APPROCHES DE RÉGLEMENTATION ET DE SURVEILLANCE

Lien avec l'objectif		Rendement général	Mesures du rendement
Indique si les cadres stratégiques en place sont adéquats, ce qui aboutit au peaufinage ou à l'adaptation des approches du BSIF en matière de réglementation et de surveillance au besoin.		Les processus et le cadre de surveillance du BSIF se sont avérés efficaces et sont réputés à la fine pointe par rapport à ceux d'autres administrations.	Évaluations ciblées de l'efficacité des cadres et des approches
			Source : Information interne sur les activités du BSIF
</			

<p>Source : <i>Information interne sur les activités du BSIF</i></p> <p>Source : <i>Étude de consultation auprès des cadres supérieurs de l'industrie</i></p>	<p>En 2002, les cadres du secteur financier qui ont participé à l'étude de consultation ont attribué au BSIF une bonne note pour ce qui est de garantir un équilibre adéquat entre le fait d'exécuter une surveillance prudentielle efficace et le fait de permettre aux institutions de livrer concurrence.</p> <p>En 2002, 72% des cadres du secteur financier ont participé à l'étude de consultation ont dit qu'ils estiment que les institutions financières canadiennes ne se trouvent pas en situation de désavantage à l'échelle internationale par rapport à leurs concurrents.</p>	<p>2003 – conforme aux attentes</p> <p>2002 – S.O.</p> <p>2001 – S.O.</p> <p>2003 – S.O.</p> <p>2002 – bien coté</p> <p>2000 – S.O.</p> <p>1998 – S.O.</p> <p>2003 – S.O.</p> <p>2002 – 72 %</p> <p>2000 – 41 %</p> <p>1998 – 50 %</p>
---	---	--

VEILLER À CE QUE LE CADRE DES CONSIGNES ET DES RÈGLES DEMEURE PERTINENT ET QU'IL SATISFASSE AUX EXIGENCES MINIMALES INTERNATIONALES

	<p>Offre à l'industrie une opinion de spécialiste à savoir si un équilibre adéquat entre le fait d'exécuter une surveillance prudentielle efficace et le fait de permettre aux institutions de livrer concurrence est maintenu.</p> <p>En ce qui a trait à un cadre de réglementation équilibré, les cadres de l'industrie ont attribué au BSIF une bonne note et ont indiqué que le BSIF reconnaît qu'il importe de maintenir cet équilibre.</p>	<p>Rendement global</p>	<p>Mesures du rendement</p>	<p>Évaluation en fin d'année de la mesure dans laquelle le BSIF a examiné les règles et les a ajustées au besoin.</p> <p><i>Source: Information interne sur les activités du BSIF</i></p>
				<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons modernisé la ligne directrice sur l'impartition des fonctions des institutions financières pour tenir compte des risques associés au recours à des fournisseurs de services de l'extérieur grâce à de meilleurs mécanismes de gestion et de contrôle. • Nous avons mis la dernière main à une nouvelle ligne directrice sur les fonctions d'un actuaire désigné, y compris les attentes à l'égard d'un processus d'examen externe des rapports, afin de délimiter plus étroitement la pratique actuarielle et renforcer la confiance dans le travail de l'actuaire désigné. • Nous avons suivi les projets d'élaboration de règles et conclu que la grande majorité avaient été achevées à temps. • Nous avons mis à jour la <i>Ligne directrice sur le montant minimal permanent requis pour le capital et l'excédent (MMPRCE)</i> en fonction des exigences de capital au titre du risque de déchéance et du risque de mortalité pour tenir compte de manière plus exacte des risques et offrir un meilleur point de départ aux fins de comparaison entre les sociétés canadiennes d'assurance-vie. • Nous avons maintenu notre engagement à l'égard des travaux du Comité de Bâle sur le contrôle bancaire (CBCB) et nous avons déployé des efforts considérables pour nous préparer à la mise en œuvre des nouvelles normes de fonds propres (Bâle II). Le surintendant a fait office de vice-président du CBCB et de président du Groupe de mise en œuvre de l'Accord.
				<p>2003 – conforme aux attentes</p> <p>2002 – S.O.</p> <p>2001 – S.O.</p>

<p>2003 – conforme aux attentes 2002 – S.O. 2001 – S.O.</p> 	<ul style="list-style-type: none"> Le BSIF a fait des analyses rétrospectives et intégré les leçons apprises aux plans et priorités pour 2004-2005. 	<p>Achèvement d'analyses rétrospectives de situations problématiques et de crises pour évaluer dans quelle mesure le BSIF aborde les questions de façon efficace, et recensement des leçons apprises et des améliorations possibles.</p> <p><i>Source : Information interne sur les activités du BSIF</i></p>
---	--	---

AJOUTER À LA CAPACITÉ D'ABORDER EFFICACEMENT LES INSTITUTIONS ET LES RÉGIMES DE RETRAITE


Lien avec l'objectif		Indique l'efficacité des méthodes d'intervention du BSIF.
Rendement global		Les indicateurs montrent que les pratiques d'intervention du BSIF sont efficaces.
Mesures du rendement		Résultat
<p>Supervision interne continue des résultats obtenus pour ajouter à la capacité d'aborder efficacement certaines institutions et certains régimes de retraite privés à problème.</p> <p><i>Source : Information interne sur les activités du BSIF</i></p>		<ul style="list-style-type: none"> ● Nous avons procédé à un transfert de ressources et amélioré les processus, p. ex., tests de préalerte améliorés et essais de solvabilité accrus, et nous avons mis l'accent en particulier sur les sociétés d'assurances multirisques et les régimes de retraite privés. ● Nous avons fait la promotion de la nécessité d'une gouvernance responsable des régimes de retraite, y compris d'une sensibilisation accrue des intervenants en cause à l'égard des enjeux et des risques et de la façon de composer avec ceux-ci. ● Nous avons déployé le nouveau Plan de reprise des activités (PRA) du BSIF et avons mis à l'essai des scénarios de gestion de crise. Nous sommes demeurés ouverts et nous nous sommes acquittés avec succès des responsabilités du BSIF pendant la panne en août 2003. ● Nous avons participé aux travaux de l'Association canadienne des organismes de contrôle des régimes de retraite (ACOR) pour élaborer les principes de saine rigie des régimes de retraite. L'ACOR a appliqué un questionnaire d'autoévaluation aux administrateurs des régimes et les résultats aideront l'ACOR à formuler ses consignes sur la rigie des régimes. ● Nous avons préparé un rapport sur l'industrie des assurances multirisques dans lequel nous avons examiné les tendances au titre des revenus, des dépenses et de la rentabilité ainsi que le cadre de réglementation des placements et les pratiques de l'industrie. Le rapport qui a été remis aux gouvernements fédéral et provinciaux en arrivait à la conclusion que le système de réglementation est sain et réclamait que les mesures prises pour contrôler les primes d'assurance soient assorties de mesures visant à réduire les dépenses liées aux sinistres afin d'éviter des problèmes de solvabilité.
<p>2003 – conforme aux attentes</p> <p>2002 – S.O.</p> <p>2001 – S.O.</p>		Note/tendance



<p>Source : Renseignements internes au sujet des activités du BSIF</p> <p>Améliorations des leçons et d'apporter des l'intervention du BSIF, de tirer d'évaluer la qualité de situations problématiques particulières, dans le but</p>	<p>● Le BSIF a terminé une analyse rétrospective et tenu compte des conclusions lors de la préparation du Rapport sur les plans et les priorités de 2004-2005.</p> <p>2003 – conforme aux attentes 2002 – S.O. 2001 – S.O.</p>	<p>Source : Renseignements internes au sujet des activités du BSIF, ou certains de leurs éléments.</p> <p>Entretiens périodiques avec les interlocuteurs et les pairs pour évaluer la qualité et l'efficacité des méthodes de surveillance du BSIF, ou certains de leurs éléments.</p>	<p>Source : <i>Etude sur le crédit</i>³</p>
<p>● Etude non réalisée en 2003-2004</p> <p>● En 2002, les cadres du secteur des services financiers qui avaient participé à cette étude ont qualité de « bien » à « très bien » l'efficacité du BSIF lors de l'examen des pratiques de crédit de leurs institutions.</p>	<p>2002 – Bien à très bien 2003 – S.O. 2000 – S.O.</p>	<p>● Etude sur le crédit réalisée auprès des cadres des institutions financières qui prennent part à l'examen des activités des pratiques de crédit que le BSIF effectue auprès de leur institution. Cette étude strictement confidentielle est réalisée tous les deux ans environ, pour le BSIF, par une société de recherche internationale. Les répondants répondent en personne, en rencontre individuelle, à une série de questions détaillées. Le BSIF ignore l'identité des répondants.</p>	

De temps à autres, le BSIF invite des groupes externes à examiner ses processus d'évaluation des risques et d'intervention. En 2000, le FMI a procédé à un examen par les pairs de plusieurs organismes de réglementation. Les conclusions relatives au BSIF ont été favorables. D'après le FMI, la « structure canadienne de réglementation et de surveillance est bien étoffée et respectueuse des normes et de principes internationaux clés et constitue une source de pratiques exemplaire dans certains domaines. » De même, Canada (RPP) démontrent que le BSIF prodigue des conseils de qualité et très pertinents au sujet du RPP et d'autres programmes gouvernementaux.




³ *Etude sur le crédit réalisée auprès des cadres des institutions financières qui prennent part à l'examen des activités des pratiques de crédit que le BSIF effectue auprès de leur institution. Cette étude strictement confidentielle est réalisée tous les deux ans environ, pour le BSIF, par une société de recherche internationale. Les répondants répondent en personne, en rencontre individuelle, à une série de questions détaillées. Le BSIF ignore l'identité des répondants.*

Mesures du rendement	Résultats	Note/tendance
<p>Surveillance continue des mécanismes d'identification des risques et des résultats du traitement des institutions posant des problèmes précis.</p> <p><i>Source : Renseignements internes au sujet des activités du BSIF.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">● Le nombre de régimes de retraite figurant sur la liste de surveillance du BSIF a un peu diminué en 2003-2004, passant de 96 à 83 (62 régimes à prestations déterminées et 21 à cotisations déterminées). Certains régimes ont réglé leurs problèmes et ont été rayés de la liste, en partie grâce aux mesures prises par le BSIF.● Nous avons recensé les régimes présentant des niveaux de risque plus élevés et nous avons veillé à ce que les administrateurs des régimes prennent rapidement des mesures correctrices. Nous avons pris de mesures ciblées et fructueuses concernant les régimes déficitaires qui prénaient des congés de cotisation, les institutions retardataires, quelques régimes plus modestes à cotisations déterminées ainsi que la capitalisation des régimes devenus déficitaires depuis leur plus récent rapport d'évaluation.● Nous avons pris de mesures efficaces pour cerner les problèmes, trouver des solutions et protéger les participants des régimes de retraite d'Air Canada.● Nous avons examiné les renseignements que les régimes de retraite sont tenus de divulguer aux participant et réclamé des améliorations à ce chapitre pour respecter les exigences législatives.● Nous avons pris des mesures pour contre les retards au chapitre la production des rapports d'évaluation et des retards de versements de quelques régimes plus modestes à cotisations déterminées.	<p>2003 – conforme aux attentes</p> <p>2002 – S.O.</p> <p>2001 – S.O.</p> 

intermédiaires

stratégiques du BSIF.

CERNER EFFICACEMENT LES RISQUES QUI PÈSERONT SUR LES INSTITUTIONS FINANCIÈRES FÉDÉRALES ET LES RÉGIMES DE RETRAITE ET INTÉVENIR AU BESOIN	
Lien avec les résultats	Indique l'efficacité du processus d'évaluation du risque du BSIF, lequel sert de fondement à l'établissement de la nécessité d'intervenir.
Rendement global	Les indicateurs démontrent que les pratiques de surveillance du BSIF sont efficaces.
Mesures du rendement	<p>Surveillance continue des mécanismes d'identification des risques et des résultats du traitement des institutions posant des problèmes précis.</p> <p><i>Source : Renseignements internes au sujet des activités du BSIF.</i></p>
Résultats	<ul style="list-style-type: none"> • Au cours de l'exercice, le nombre des institutions dont la viabilité financière ou la solvabilité est à risque (stade 2) est passé de 10 à 4, en partie grâce à l'intervention du BSIF. Le nombre total des institutions aux prises avec des difficultés a légèrement augmenté durant l'exercice; toutefois, la plupart d'entre elles se trouvent au stade de préalerte (stade 1) (92 % par rapport à 79 % l'exercice précédent). Il s'agit essentiellement de sociétés d'assurances multirisques. Le BSIF croit que les mesures qu'il a prises ont permis de déceler des problèmes existants ou potentiels et d'intervenir de manière adéquate, ce qui a permis à nombre d'institutions d'améliorer leur cote. Quelques institutions se sont ajoutées à la liste de surveillance. • Nous avons mis l'accent sur la nécessité pour les institutions financières de mettre en place des mécanismes de contrôle adéquats pour gérer les risques juridiques et à la réputation associés à leurs activités. Nous avons intensifié la surveillance de la manière dont les grandes institutions gèrent ces risques et nous sommes intervenus lorsque leurs mécanismes étaient jugés inadéquats. • Nous avons attribué une cote faible ou modérée à 83 % des institutions qui avaient une cote de risque composite (CRC) au 31 mars 2004 (par rapport à 75 % pour l'exercice précédent), et une cote à risque élevée à moins de 0,3 % des institutions (par rapport à 1,5 % pour l'exercice précédent). Pour accroître la transparence, le BSIF a communiqué les critères d'évaluation et les CRC à 320 institutions jusqu'à présent.
Note/rendance	<p>2003 – conforme aux attentes</p> <p>2002 – S.O.</p> <p>2001 – S.O.</p>

Mesures du rendement	Résultats	Note/rendance
<p>Solidité générale des institutions financières</p> <p>(déterminée dans le World Economic Forum's Global Competitiveness Report de 2003-2004 du Forum économique mondial et dans d'autres sources)</p>	<p>Invités à noter la solidité des banques canadiennes, les participants canadiens à l'enquête auprès des cadres leur ont attribué une note de 6,7 sur une échelle de 7. Cette note demeure élevée, seules celles attribuées à l'Australie et la Nouvelle-Zélande la devançant. Dans leurs rapports sur le système financier canadien, les agences de notation continuent de décrire le système de réglementation comme étant « sain ».</p>	<p>2003 – 6,7 2002 – 6,7 2001 – 6,9</p> 
<p>Nombre de fermetures d'institutions financières effectuées par le BSIF, pertes associées à ces fermetures et rendement du BSIF dans ces situations</p>	<p>Au cours de l'exercice, une succursale canadienne de société d'assurances multirisques étrangère a été liquidée pour protéger les souscripteurs et créanciers canadiens. En 2001, le BSIF a pris le contrôle d'une succursale canadienne de société étrangère d'assurances multirisques et d'une petite société fermée spécialisée dans l'assurance détournement et caution qui avait interrompu ses activités. Dans les trois cas, on s'attend à recouvrer la totalité des sommes dues. Conformément à son mandat d'intervention hâtive, le BSIF a pris des mesures en fonction de la gravité de chaque situation.</p>	<p>2003 – 1 2002 – 0 2001 – 2</p> 
<p>Nombre de cessations de régimes de retraite privées en raison de difficultés financières (y compris les cessations demandées par les répondants), pertes de prestations et rendement du BSIF dans ces situations</p>	<p>Au cours de l'exercice, un régime a fait l'objet d'une cessation involontaire afin de protéger les participants - pertes de prestations minimales, totalisant moins de 10 000 \$. En 2001, plusieurs régimes avaient choisi de réduire les prestations plutôt que de satisfaire aux obligations de provisionnement, en partie grâce à l'intervention du BSIF. Le BSIF s'est montré proactif de façon à respecter son mandat d'intervention.</p>	<p>2003 – 1 2002 – 0 2001 – 3</p> 

prévoit nombre de facteurs et d'intervenants dont les actions ou inactions sont susceptibles d'avoir une incidence sur les résultats stratégiques. Toutefois, le BSIF suit de près ce type d'information dans le but de bien comprendre l'état de ses principaux résultats stratégiques et d'élaborer des moyens toujours plus efficaces de continuer à contribuer à ces mêmes résultats.

Le BSIF surveille aussi divers indicateurs qui contribuent à son efficacité, par exemple, la pertinence de ses pratiques de surveillance et d'élaboration de règles et l'utilité de sa rétroaction aux institutions.

Rendement global : La confiance du public à l'égard des systèmes financiers du Canada demeure élevée. L'opinion quant à la contribution du BSIF à la confiance du public, d'après les intervenants, continue de se raffermir. Les cadres de l'industrie ont indiqué dans les sondages que le rendement du BSIF au chapitre de la « protection contre les pertes indues » continue d'être satisfaisant et de s'améliorer.

Mesures du rendement	Résultats	Note/tendance
Niveau de confiance du public à l'égard des fonds placés auprès des institutions financières	86 % des répondants ont dit avoir beaucoup confiance ou avoir une certaine confiance dans le système financier canadien. Le public canadien continue de montrer des niveaux de confiance élevés à l'égard de ses institutions financières. Les résultats du sondage montrent que la confiance du public demeure élevée et qu'elle varie dans une certaine mesure avec le temps, ce qui ne justifie pas, selon le BSIF, de modifier son approche.	2003 – 86 % 2002 – 85 % 2001 – 84 % 1997 – 88 %
(déterminé dans le cadre d'un sondage public annuel mené au nom du BSIF par Decima Research)	Contribution du BSIF à la confiance des Canadiens dans le secteur financier	2003 – S.O. 2002 – 86 % 2000 – 76 % 1998 – 81 %
(déterminée dans le cadre de la consultation auprès des cadres supérieurs de l'industrie et Decima Research?)	Étude non reprise en 2003-2004 En 2002, 86 % des cadres supérieurs de l'industrie qui ont participé à la consultation ont indiqué que le BSIF a contribué très efficacement ou efficacement à la confiance des Canadiens dans le secteur financier. Le sondage Decima a indiqué que la réglementation par le gouvernement des institutions financières est un important facteur sous-tendant la confiance élevée du public dans le secteur financier.	2003 – S.O. 2002 – 95 % 2000 – 92 % 1998 – 85 %
Contribution du BSIF à l'amélioration de la vigueur des institutions financières	Étude non reprise en 2003-2004 En 2002, 95 % des cadres du secteur financier qui ont participé à l'étude de consultation ont indiqué que les activités du BSIF « ont contribué à rendre les institutions financières du Canada plus fortes que dans le passé ».	2003 – S.O. 2002 – 95 % 2000 – 92 % 1998 – 85 %
(déterminée dans le cadre de l'étude de consultation auprès des cadres supérieurs de l'industrie)		

² Étude de consultation menée auprès des cadres supérieurs et des professionnels de l'industrie (avocats, comptables et actuaires). Cette étude strictement confidentielle est réalisée tous les deux ans environ, pour le BSIF, par une société de recherche internationale. Les répondants répondent en personne, en rencontre individuelle, à une série de questions détaillées.

à l'intérieur, des évaluations réalisées par les pairs à l'occasion, ainsi que de diverses autres sources. Les données provenant de ces sondages et d'autres sources sont intégrées au processus de planification stratégique du BSIF.

Il est parfois impossible d'obtenir directement la preuve de la contribution du BSIF à un objectif en particulier parce que le rôle qu'il joue n'est qu'un des facteurs influençant les résultats. À cet égard, le BSIF surveille périodiquement et directement l'objectif en cause et applique plusieurs approches indirectes pour évaluer la contribution du BSIF.

6.2 Mécanismes de surveillance et rendement – Objectifs stratégiques

Pour surveiller l'impact des priorités susmentionnées sur ses objectifs stratégiques (tel qu'indiqué dans le RPP 2003-2004 et résumé à la section 3), le BSIF recourt à des données et à de l'information sur la mesure du rendement. Pour chacune des priorités susmentionnées, les types de mécanismes de surveillance à employer sont indiqués à la section 6.3 ci-après.

Pour surveiller l'état d'avancement des objectifs stratégiques eux-mêmes, le BSIF utilise divers types de mesures du rendement, y compris des évaluations indépendantes (sondages publics), des examens par les pairs et des résultats réels touchant la prévention des pertes indues. Voici des exemples de mesures du rendement :

- niveau de confiance dans les fonds placés auprès des institutions financières; opinion externe, provenant de sources diverses, sur la situation générale des institutions financières au Canada;
- nombre de fermetures involontaires d'institutions financières effectuées par le BSIF, l'étendue des pertes, le cas échéant, et rendement du BSIF dans chaque dossier.
- nombre de cessations involontaires de régimes de retraite privés, l'étendue des pertes pour les participants, le cas échéant, et rendement du BSIF dans chaque dossier.




Le mandat du BSIF stipule explicitement que des fermetures et des cessations peuvent se produire et ne sont pas en soi une indication du rendement de l'organisation. Ainsi, en examinant les fermetures et les cessations qui se produisent, le BSIF évalue la mesure dans laquelle il s'est bien acquitté de son mandat d'intervention précoce, c'est-à-dire cerner la situation et intervenir comme il se doit.


Par exemple, dans le cas des régimes de retraite privés, les régimes sont volontaires et peuvent fonctionner en situation déficitaire. Ce ne sont pas tous les déficits qui sont source de préoccupation. Ce qui importe, c'est la capacité du répondant de combler le déficit. La situation est plus préoccupante lorsque le régime est déficitaire et que le répondant connaît lui aussi des problèmes. Cependant, si le répondant n'est pas en mesure de payer les prestations, il a l'option de restructurer le régime.

Il faut reconnaître que le rendement du BSIF n'est pas le seul facteur ayant une incidence sur ses résultats stratégiques et sur la mesure du rendement. En fait, la *Loi sur le BSIF*

Cette section compare les résultats du BSIF aux objectifs stratégiques énoncés dans le *Rapport sur les plans et les priorités* (RPP) 2003-2004. La section 6 est organisée en fonction du modèle énoncé à la section 5 et porte sur les objectifs stratégiques et intermédiaires. Dans l'ensemble, l'approche adoptée consiste à présenter les mesures du rendement de l'exercice en cours par rapport aux résultats de l'exercice précédent (si disponibles) et s'appuie sur l'échelle de notation suivante.

Echelle de notation

Amélioration par rapport aux résultats de l'exercice précédent	
Conforme aux résultats de l'exercice précédent	
Détérioration par rapport aux résultats de l'exercice précédent	

Si les données des exercices précédents ne sont pas disponibles, le symbole  est attribué.

6.1 Objectifs stratégiques

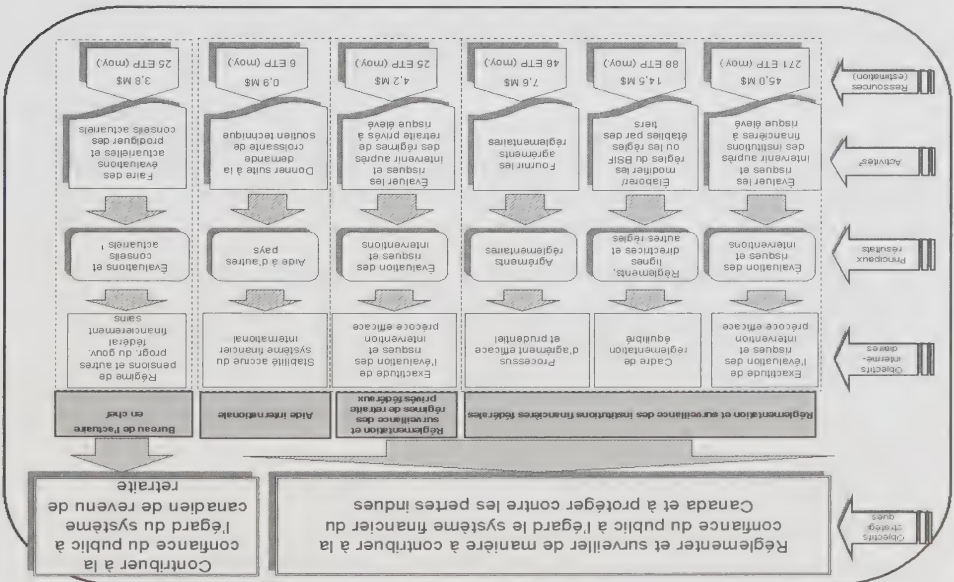
Comme nous l'avons dit dans la section 3 ci-dessus, deux objectifs stratégiques sont déterminants pour la réalisation du mandat du BSIF et essentiels à sa contribution aux Canadiens et au système financier et systèmes de revenu de retraite du Canada, à savoir :

1) Réglementer et surveiller les institutions financières de manière à contribuer à la confiance du public. Dans le cas des institutions financières et des régimes de retraite fédéraux, le BSIF s'acquitte de cette tâche en renforçant et en assainissant le secteur des services financiers canadiens, protégeant ainsi les souscripteurs, les déposants, les créanciers et les participants des régimes de retraite contre les pertes indues.

2) Contribuer à la confiance du public dans le système canadien de revenu de retraite. Le BSIF s'acquitte de cette tâche par l'entremise du Bureau de l'actuaire en chef, lequel prodigue des conseils justes et pertinents sur la situation de divers régimes de pension publics et sur les répercussions financières des options qu'examinent les décideurs.

Le BSIF continue d'élaborer et de compiler des mesures pertinentes du rendement. Bon nombre des mesures mentionnées ci-après ont été élaborées à partir des résultats de divers sondages réalisés par le BSIF auprès du public et de l'industrie. Ces sondages sont habituellement effectués tous les deux ans, à tour de rôle, bien que leur fréquence puisse être modifiée au besoin. Le BSIF tire également des données des rapports de ses activités

² Ces activités sont appuyées à l'échelle organisationnelle. Le coût des services intégrés et des ETP sont répartis par activité en fonction du nombre d'employés.



Les activités du BSIF visant à contribuer à la confiance du public à l'égard de la sécurité et de la solidité du système financier canadien sont déterminantes pour la réalisation de son mandat et essentielles à sa contribution aux Canadiens et aux systèmes financiers et de revenu à la retraite du Canada. Dans le cas des institutions financières et des régimes de retraite, le BSIF s'acquitte de cette tâche en réglementant et en surveillant, ce qui lui permet de protéger le public canadien contre les pertes financières indues. À cette fin, il évalue les risques systémiques, préconise l'adoption de normes de pratiques commerciales et financières saines au moyen de règles et de consignes pertinentes, recense les risques et les tendances propres aux institutions et intervient en temps opportun de manière à réduire au minimum les pertes que pourraient subir les souscripteurs, les déposants, les créanciers et les participants des régimes de retraite. En ce qui a trait aux régimes de retraite gouvernementaux, les activités du Bureau de l'actuaire en chef, qui fait partie intégrante du BSIF, contribuent à la confiance du public à l'égard du système de revenu à la retraite en fournissant des renseignements précis et pertinents au sujet de ces programmes et des possibilités qui s'offrent aux responsables des politiques.

Le diagramme suivant présente comment les ressources du BSIF sont affectées à ses principales activités, les résultats produits par chaque activité et leur lien aux objectifs stratégiques.

4.5 Nos menaces et nos risques

Au début de l'année, le BSIF a classé en priorité les menaces et les risques que doit affronter l'organisation. Voici les plus importants risques et menaces qui ont été recensés :

MENACE/RISQUE	IMPACT	STRATÉGIE
Les institutions financières et les régimes de retraite privés à problème sont plus nombreux et leur situation est plus complexe. La récession n'est pas tempérée et il y a d'autres faiblesses des marchés financiers, ce qui donnera lieu à de multiples problèmes.	Le BSIF n'aura peut-être pas toute la capacité pour y réagir.	<ul style="list-style-type: none">• Être disposé à utiliser et à redistribuer les ressources internes.• Maintenir des liens avec l'extérieur pour faire appel à des spécialistes de l'extérieur au besoin.• Mettre davantage l'accent sur la surveillance et accorder plus d'attention aux secteurs à risque élevé.
Le BSIF n'insiste pas sur ce qui compte, il ne pourra pas mettre à jour ses connaissances au sujet du secteur des services financiers, ni suivre l'évolution des méthodes d'évaluation et de gestion des risques que courent les institutions.	Le BSIF n'actualisera pas sa connaissance du secteur financier et des institutions financières et pourrait donc ne pas détecter suffisamment à l'avance un problème important qui existe.	<ul style="list-style-type: none">• Poursuivre l'amélioration de l'information et des pratiques de gestion interne pour veiller à ce que les centres d'intérêts du BSIF demeurent pertinents.• Parfaire et étendre continuellement nos habiletés, notre formation et nos compétences par divers moyens.• Revoir périodiquement nos pratiques de base de façon à demeurer pertinent.
Les ressources ou les méthodes internes du BSIF ne suffiront pas à la tâche.	Le BSIF ne parviendra pas à recruter du personnel compétent et, par conséquent, son efficacité en souffrira.	<ul style="list-style-type: none">• Offrir un régime de rémunération équitable et des programmes opportuns et efficaces de formation et de gestion de la carrière pour être en mesure de recruter des personnes, de les maintenir en poste et d'en assurer le perfectionnement.• Le BSIF a lancé un plan pluriannuel pour améliorer ses systèmes d'information.
Comme ces menaces/risques continuent d'exister, le BSIF surveillera la situation et élaborera son processus de planification stratégique de manière à s'assurer que les répercussions sont réduites au minimum.		

lumière dans le rapport annuel sur le rendement du gouvernement du Canada, intitulé *Le rendement du Canada*. Ce rapport pangouvernemental mesure les progrès annuels en regard de grands objectifs sociétaux et fait ressortir tant les points forts du Canada que les domaines qui peuvent être améliorés. On trouvera ici le texte intégral de ce rapport : http://www.its-sct.gc.ca/report/govrev/03/cp-rc_f.html

4.4 Menaces et risques externes

Une autre initiative gouvernementale faisant appel à l'expertise interne du BSIF est la lutte contre le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes (LRPC/FAT). Le BSIF met l'accent sur l'encadrement et la surveillance du fonctionnement des programmes adoptés par les institutions financières par souci de respect des exigences de la LRPC/FAT.

En outre, le BSIF appuie la tâche prioritaire du gouvernement qui consiste à aider les économies de marché émergentes à mettre à niveau leurs systèmes de réglementation et de surveillance. Il s'acquitte de cette tâche directement et avec des partenaires par le biais d'un soutien ciblé et d'activités de développement des capacités.

Si le BSIF n'existait pas ou qu'il ne s'acquittait pas efficacement de son mandat, les menaces et les risques pour les Canadiens seraient liés aux répercussions de la réduction de la sûreté et la solidité de l'industrie financière. Par conséquent, la protection offerte aux déposants, aux souscripteurs, aux créanciers et aux participants des régimes de retraite pourrait être moindre. Tous les pays dont le secteur des services financiers est développé possèdent un organisme de réglementation prudent et efficace. Ainsi, les Canadiens, de même que les particuliers et les contreparties à l'étranger, s'attendent à ce que l'organisme de réglementation financière du Canada fonctionne bien pour appuyer leur confiance à l'égard du système financier canadien.

En l'absence des fonctions remplies par le BAC, les décideurs et les Canadiens n'auraient pas accès à l'information autonome de grande qualité dont ils ont besoin pour faire des choix éclairés au sujet du financement de certains programmes sociaux et de retraite publics.

(SGDE), les méthodes de gestion de l'information et des dossiers sont examinées et rationalisées conformément à la politique sur la gestion des renseignements détenus par le gouvernement. Nous examinons aussi l'information que nous recueillons auprès des entités que nous réglementons pour permettre de rationaliser la collecte de données, réduisant ainsi les coûts de conformité pour les institutions financières réglementées. Le BSIF continuera de privilégier cette question.

Le BSIF doit absolument continuer d'attirer et de maintenir en poste les ressources humaines de talent dont il a besoin pour s'acquitter pleinement de son mandat. À défaut, il pourrait lui être difficile de réglementer et de surveiller efficacement les institutions financières et les régimes de retraite privés. Or, les compétences dont il a besoin sont très recherchées de nos jours. Le BSIF doit donc demeurer concurrentiel sur le marché du travail et continuer de privilégier l'amélioration des compétences de ses employés pour renforcer ses ressources humaines.

Le BSIF a fait des progrès pour s'acquitter de ses attributions. L'évaluation de l'initiative de modernisation de la fonction de contrôleur et le plan d'action que nous avons dressé par la suite ont clairement établi que nous satisfaisons déjà à bon nombre des exigences prévues mais qu'il y a également place à amélioration. Nous poursuivrons donc la mise en œuvre de la GRE et continuerons d'améliorer nos rapports sur le rendement.

4.3 Avantages pour les Canadiens

Les Canadiens et les Canadiennes profitent d'un système financier qui fonctionne bien et dans lequel le public a nettement confiance. Cela soutient l'économie du pays, de même que la situation financière personnelle des citoyens. Ces derniers profitent directement et indirectement des programmes et des résultats stratégiques du BSIF. L'exemple le plus évident d'un avantage direct est le cas où le BSIF protège les droits et les intérêts des souscripteurs, des déposants, des créanciers et des participants aux régimes de retraite privés en intervenant de manière efficace dans des situations mettant aux prises des institutions financières ou des régimes de retraite privés en difficulté.

Le Bureau de l'actuaire en chef (BAC) assure la transparence du système canadien de revenu de retraite en élaborant et en déposant auprès du Parlement des rapports actuariels périodiques sur le Régime de pensions du Canada (RPC), la Sécurité de la vieillesse (SV), le Programme canadien de prêts aux étudiants (PCPE) et les régimes de pension et d'assurance des employés du secteur public.

Les activités et les programmes du BSIF conçus pour renforcer la sûreté et la solidité des institutions financières jouent un rôle clé dans un cadre de réglementation qui sous-tend le système financier, lui-même essentiel à la productivité et à la compétitivité de l'économie. Il s'agit là de l'une des plus grandes priorités du gouvernement fédéral. En outre, un système efficace et efficient de réglementation confère des avantages aux entités réglementées dans leurs rapports avec les clients et les contreparties, au Canada et à l'étranger.

Par conséquent, les objectifs stratégiques du BSIF rejoignent le premier thème (« Les avenues de développement économique et l'innovation au Canada ») et sont mis en

Par exemple, le BSIF a continué d'élaborer ou de modifier les règles pour les tenir à jour comme tenu de l'évolution de la situation, afin que les institutions financières canadiennes soient assujetties à des règles du jeu équitables face à leurs concurrents sur la scène internationale. À cet effet, nous avons notamment poursuivi l'élaboration et la mise en œuvre du Nouveau dispositif d'adéquation des fonds propres (Bale II) à l'intention des institutions de dépôts. Le BSIF devra mettre en œuvre le nouveau système au Canada et cerner toutes les répercussions du dispositif sur ses méthodes de surveillance et sur ses relations avec les autres organismes de réglementation à l'échelle nationale et internationale. Certains changements ont également été apportés aux règles sur le capital à l'intention des sociétés de porte-feuille d'assurance-vie.

En outre, les fortes pressions en faveur d'un resserrerment des pratiques de gouvernance des institutions ont entraîné certains changements au Canada, y compris la création du Conseil canadien sur la reddition de comptes (CCRC), en 2002. Le BSIF est un membre actif du Conseil des gouverneurs du CCRC. Ce Conseil surveille le contrôle de la qualité de la vérification des sociétés publiques canadiennes. Ayant publié sa propre ligne directrice sur la gouvernance d'entreprise, le BSIF insiste davantage sur la gouvernance des institutions qu'il réglemente.

Le BSIF s'intéresse également davantage à la gestion des risques à la réputation des institutions financières qu'il surveille. De façon plus précise, nous nous intéressons au rôle que jouent ces dernières à l'égard d'opérations financières structurées complexes et de la mesure dans laquelle elles se conforment aux dispositions réglementaires des administrations où elles sont actives. Le BSIF évalue présentement les pratiques de gestion du risque à la réputation des institutions financières et élaborera, s'il le juge nécessaire, des consignes et lignes directrices à ce sujet.

4.2.4 Efficacité, efficacité et reddition de comptes

Les intervenants du BSIF s'attendent systématiquement à ce que ce dernier s'acquitte de ses fonctions de la manière la plus efficace et la plus rentable possible tout en demeurant responsable en remplissant son mandat. Compte tenu des pressions exercées dans le contexte financier décrites ci-dessus, ce défi demeure constant. Le BSIF est déterminé à être un organisme de réglementation efficace. Nos processus de planification nous dictent d'examiner sans cesse nos activités, nos méthodes administratives et nos ressources humaines sous l'angle des risques auxquels nous sommes confrontés tout en maintenant une gestion financière prudente. Nous disposons de divers mécanismes pour recueillir l'opinion des entités que nous réglementons et des associations qui les représentent.

Nous avons déployé plusieurs projets visant à accroître notre efficacité, d'une part, et à rehausser la qualité de notre travail, d'autre part. L'IIASA, ou Initiative d'intégration des systèmes administratifs, qui a pour objet la refonte de nos processus de surveillance et l'adoption d'une technologie de gestion du flux de travail permettra au BSIF de réaffecter les ressources de la surveillance à de nouveaux secteurs à risque tout en conservant notre niveau actuel de protection. La mise en œuvre de la gestion de risque d'entreprise permettra de garantir que le BSIF met l'accent sur les secteurs à risque plus élevé. Dans la foulée de la mise en œuvre du Système de gestion des documents électronique

perspectives du secteur de l'assurance automobile dans certaines provinces seront tributaires des initiatives provinciales de réglementation de la conception et de la tarification des produits.

La situation générale des régimes de retraite privés canadiens s'est légèrement améliorée au cours de 2003-2004. La vigueur des marchés boursiers a contribué à la capitalisation des régimes. Par contre, la faiblesse des taux d'intérêt a fait considérablement augmenter les obligations des régimes. Le résultat net, d'après l'essai de solvabilité mené par le BSIF en décembre 2003, a été une amélioration moyenne générale d'environ 2 % au chapitre des ratios de solvabilité par rapport à l'exercice précédent. Malgré cette bonne nouvelle, de nombreux régimes, en raison de la piètre performance du marché ces dernières années, ont peu de latitude au titre de la capitalisation, ce qui les rend vulnérables à la détérioration éventuelle des conditions économiques touchant leur répondant ou des marchés financiers.

4.2.2 Considérations internationales

L'envergure internationale de divers changements influant sur les institutions financières se répercute également sur le rendement du BSIF.

De nos jours, les grandes institutions financières canadiennes sont de plus en plus actives sur la scène internationale. Les changements qui surviennent à l'étranger ont aussi une incidence sur les activités des institutions étrangères au Canada et pèsent de façon marquée sur la portée des activités et des règles du BSIF. Il en résulte une participation continue et ciblée à des tribunes internationales, des efforts visant à faire en sorte que notre cadre de surveillance demeure adéquat, et le maintien ou le renforcement des liens avec d'autres organismes de réglementation à mesure qu'il devient plus important pour les instances de réglementation du globe de collaborer davantage entre elles.

L'impact des exigences réglementaires sur la compétitivité internationale des institutions financières est aussi plus significatif. Il faut donc une connaissance appropriée des marchés financiers et la capacité de déterminer l'ampleur du recours aux organismes étrangers de surveillance et celle des travaux directs de surveillance à l'étranger que le BSIF doit effectuer lui-même.

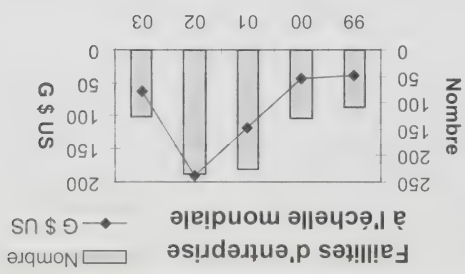
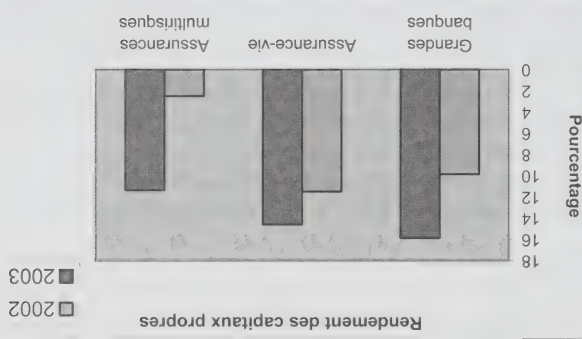
De plus, les activités de lutte contre le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes (LRPC/FAT) occupent une place beaucoup plus importante ces dernières années, au Canada comme à l'étranger. Le BSIF continue de jouer un rôle dans ce domaine, de concert avec d'autres ministères et organismes fédéraux. Il a fait d'importants progrès pour atténuer les risques à cet égard et continuera de mettre l'accent sur l'intégrité des systèmes de contrôle des institutions en ce qui touche la LRPC/FAT.

4.2.3 Changements stratégiques

Certaines initiatives stratégiques intérieures et internationales ont aussi posé des défis pour le BSIF au cours de la période à l'étude.

Avec comme toile de fond la conjoncture généralement positive et l'emphasis mise sur la gestion des dépenses, les institutions financières canadiennes ont bien fait au cours de la période à l'étude. L'industrie des assurances multirisques a enregistré des résultats encourageants, réalisant une hausse substantielle de ses bénéfices globaux après avoir connu un piètre rendement pendant un certain nombre d'années. Cependant, dans une certaine mesure, la durabilité de ces résultats demeure incertaine. De même, les

Le raffermissement de la conjoncture mondiale a aidé les institutions financières qui avaient pris des engagements à l'étranger, même si la valeur du dollar canadien a neutralisé ces gains dans une certaine mesure. La vigueur relative du secteur canadien des ménages a aussi été une source de soutien. La croissance du crédit personnel s'est maintenue ces dernières années, sous l'effet des faibles taux d'intérêt, de perspectives économiques plus reluisantes et de la hausse soutenue du revenu des particuliers. En 2003, les bénéfices des entreprises plus élevés et la confiance accrue des investisseurs ont déclenché un retour en force des marchés boursiers, ce qui a permis aux institutions financières de tirer des bénéfices améliorés de leurs activités relatives aux marchés de capitaux et à la gestion du patrimoine. Le déclin du nombre de faillites et la décote des agences de notation sur les obligations des sociétés ont permis aux banques canadiennes d'abaisser leurs provisions pour créances irrécouvrables et d'améliorer leur rentabilité.



respiratoire aigu sévère (SRAS), à la maladie de la vache folle (ESB) et à un dollar canadien plus robuste. Cependant, les institutions financières canadiennes ont bien composé avec ces événements et ont déclaré de meilleurs résultats financiers en 2003.

Rôles dans le cadre réglementaire	
Ministère/organisme	Rôle
Ministère des Finances	<ul style="list-style-type: none"> Établit la politique globale et facilite la coordination avec les organismes fédéraux de réglementation au moyen de mécanismes comme le Comité consultatif
SADC	<ul style="list-style-type: none"> Établit le Code des pratiques commerciales et financières saines à l'intention des institutions de dépôts Joue un rôle dans l'octroi de permis aux nouvelles banques, dans l'évaluation des risques et pour ce qui est de composer avec les institutions en difficulté
Banque du Canada	<ul style="list-style-type: none"> Fournit des conseils dans son optique à l'égard de la législation et de la réglementation des institutions financières et est responsable de l'atténuation des risques du système de paiements Joue un rôle clé en cas de problèmes graves à titre de prêteur de dernier recours

Le maintien de bonnes relations avec ces organismes est essentiel à la réussite du BSIF. Le BSIF examine, une fois l'an, les rapports qu'il entretient avec ces organismes pour s'assurer qu'il optimise les ressources.

4.2 Contexte financier et de planification

4.2.1 Contexte économique

Le climat des affaires et les conditions des marchés financiers au Canada et sur la scène internationale ont un impact marqué sur le rendement des institutions financières et des régimes de retraite privés. Par conséquent, ils influent de façon marquée sur les plans et les priorités du BSIF, de même que sur son processus décisionnel.

La conjoncture mondiale s'est nettement améliorée pendant la deuxième moitié de 2003, sous le coup d'une reprise de l'économie américaine et d'une croissance plus vigoureuse que prévu au Japon. Au Canada, l'économie a fait moins bien que prévu en raison de l'effet de ralentissement attribuable à une réduction significative des stocks, au syndrome

Le CCS, un comité mixte présidé par le sous-ministre des Finances et formé du surintendant des institutions financières, du gouverneur de la Banque du Canada et du président de la SADC, est tribune de discussion stratégique dont les conclusions sont intégrées aux conseils prodigués au ministre.

Le BSIF collabore avec certains partenaires clés pour faire progresser ses objectifs stratégiques et intermédiaires. Ensemble, ces ministères et organismes forment le réseau de la réglementation et de la surveillance financière du Canada et offrent un système d'assurance-dépôts. À l'échelle fédérale, les organisations partenaires comprennent notamment le ministère des Finances (<http://www.fin.gc.ca>), la Banque du Canada (<http://www.bank-banque-canada.ca>), la Société d'assurance-dépôts du Canada (<http://www.cdsc.ca>), l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (<http://www.fcac-acfc.gc.ca>) et le Centre d'analyse des opérations et des déclarations financières du Canada (<http://www.fintrac.gc.ca>). Le BSIF collabore également avec les organismes de réglementation et de surveillance des provinces et des territoires et avec les organisations et associations du secteur privé et participe aux travaux de certaines organisations internationales, par exemple, le Comité de Bâle sur le contrôle bancaire (http://www.osfi-bsif.gc.ca/fr/enjeux/basel_f.asp).

Le BSIF fait participer plusieurs partenaires à diverses étapes de ses processus. Dans le cadre réglementaire, par exemple, d'autres organisations gouvernementales jouent des rôles importants.

4.1.5 Partenaires clés

* En juin 2003, le BSIF a regroupé les employés de ses services intégrés et réaffecté ses équipes de soutien spécialisé aux secteurs avec lesquels elles collaborent plus étroitement.

	Au 31 mars 2003			Au 31 mars 2004	
	% du total	457	% du total	125	27 %
Services intégrés *	23 %	105	27 %	125	45 %
Surveillance	37 %	170	22 %	206	100
Réglementation	16 %	72	0 %	-	26
Soutien spécialisé*	19 %	85	6 %	457	100 %
BAC	5 %	25			
TOTAL	100 %	457			

Rapport à 2004)

Graphique du nombre d'équivalents à temps plein à la fin de l'exercice (2003 par

doit préparer des rapports actuariels sur la situation financière de ces régimes aux fins de dépôt au Parlement. Depuis 2001, il procède également à l'examen actuariel du Programme canadien de prêts aux étudiants en évaluant le portefeuille de prêts et les coûts à long terme du programme.

Chaque fois que le Parlement est saisi d'un projet de loi ayant d'importantes répercussions sur la situation financière d'un régime de retraite public à l'égard duquel la loi confère des attributions à l'actuaire en chef, le BAC doit soumettre un rapport actuariel au ministre concerné. Bien que cette exigence législative n'existe pas dans le cas de certains autres programmes, les gestionnaires de ces programmes ont manifesté leur intérêt à cet égard.

Le BAC fournit également des renseignements actuariels sur le RPC aux gouvernements provinciaux, qui partagent la responsabilité du régime. Les importantes modifications relatives aux taux de prestation et de cotisation du régime n'entrent en vigueur qu'avec le consentement d'au moins deux tiers des provinces regroupant deux tiers de la population. Le gouvernement fédéral et les provinces, en qualité de gestionnaires conjoints du RPC, ont adopté des mesures importantes en 1997 et 1999 pour accroître la transparence et l'imputabilité des rapports actuariels du RPC. En 1997, le gouvernement fédéral et les provinces ont convenu que la fréquence des rapports actuariels du RPC passerait de cinq à trois ans pour renforcer l'imputabilité auprès du public. La loi régissant le RPC a également été modifiée pour faire en sorte que le gouvernement fédéral et les provinces examinent la situation financière du régime aux trois ans, plutôt qu'aux cinq ans. Ainsi, la gestion et l'imputabilité du régime ont été sensiblement accrues.

4.1.4 Efficacité

Au 31 mars 2004, le BSIF comptait 457 employés répartis entre ses bureaux d'Ottawa, de Montréal, de Toronto et de Vancouver.

Notre travail exige l'effort et l'attention d'équipes multidisciplinaires. Il faut avoir une vaste perspective et une expertise approfondie. Le BSIF a intégré l'excellence à sa culture en favorisant l'apprentissage permanent grâce au travail d'équipe, aux possibilités de formation et de perfectionnement professionnel et à la fourniture de technologies de pointe et du soutien à cet égard.

Le milieu de travail du BSIF est unique et il peut compter sur des personnes ayant une expérience et une expertise professionnelles des plus variées et miser sur le talent de récents diplômés, de spécialistes chevronnés de l'industrie et de spécialistes de la réglementation. De plus, le BSIF conserve un effectif souple en embauchant du personnel pour une période déterminée pour combler les besoins dans le cadre des projets.

La mission et le mandat du BAC sont au centre de sa contribution auprès des Canadiens et du système de sécurité du revenu à la retraite au Canada. Le BAC fournit des conseils actuariels de sécurité du revenu à la retraite, Le BAC surveille et communique les risques économiques et démographiques futurs aux Canadiens en publiant régulièrement des rapports actuariels statutaires. Ces rapports informent les députés, sénateurs, les représentants des ministères compétents et les décideurs, ce qui accroît la confiance du public dans la gestion des programmes. Le BAC fournit au gouvernement du Canada des conseils actuariels pour une gamme de programmes. Il évalue les dépenses à long terme du programme de la Sécurité de la vieillesse; les prestations, les revenus et les engagements actuariels du RPC et des régimes de pension et d'assurance du secteur public fédéral. En vertu de la loi, le BAC

2. Prestation de services, actuariels et autres, au gouvernement du Canada

Lorsque des problèmes sont décelés dans des institutions ou des régimes, le BSIF collabore d'abord avec les institutions pour corriger les problèmes en temps opportun invoquant les pouvoirs et les autorisations qui lui sont conférés lorsque le recours aux mécanismes de régie ou de gestion et de contrôle des risques est inefficace. L'atteinte de cet équilibre se répercute sur tous les aspects des travaux du BSIF de même que sur la conception du cadre de reddition de comptes du BSIF. En outre, en raison de la responsabilité qui incombe au BSIF d'administrer diverses lois relatives aux institutions financières, certaines opérations doivent être approuvées par le BSIF. À cette fin, il faut équilibrer la nécessité de procéder à une évaluation adéquate dans une optique prudentielle, d'une part, et la nécessité d'offrir un service rapide, cohérent et de qualité à ceux qui demandent l'agrément.

Le mandat législatif du BSIF stipule que le BSIF doit tenir compte de la nécessité pour les institutions de livrer une concurrence efficace. Pour évaluer le rendement du BSIF à ce chapitre, il faut examiner de manière équilibrée en quoi peuvent consister des objectifs concurrents.

Le BSIF s'efforce de s'acquitter de sa mission relativement aux institutions financières et aux régimes de retraite privés en appliquant un régime de réglementation et de surveillance qui favorise la sûreté et la solidité et qui prévient une intervention rapide dès que des problèmes sont détectés. Ce régime tient compte du fait que les institutions financières doivent assumer des risques raisonnables pour livrer une concurrence efficace et prospérer. Cet aspect des activités du BSIF comporte la fonction de surveillance qui permet d'évaluer les risques auxquels sont exposés les institutions financières et les régimes de retraite privés et, s'il y a lieu, d'intervenir en temps opportun. De plus, le BSIF contribue à l'élaboration des règles et des consignes qui sont émises au pays ou à l'étranger (par le BSIF ou par d'autres organismes) et qui visent à promouvoir la sûreté et la solidité des institutions et des régimes.

1. La réglementation et la surveillance des institutions financières et des régimes de retraite privés

Le BSIF remplit son mandat par le truchement de deux secteurs d'activités clés.

Institutions financières et régimes de retraite privés fédéraux et actifs connexes

	institutions de dépôts	Sociétés d'assurance-vie	Sociétés d'assurances multirisques	Régimes de retraite privés fédéraux	Total
Nombre d'organisations	142	119	182	1 256	1 699
Actif (G\$)	2 028	334	77	91	2 530

Le BSIF surveille en outre des institutions financières provinciales, moyennant le recouvrement des coûts, en vertu d'ententes contractuelles avec certaines provinces.

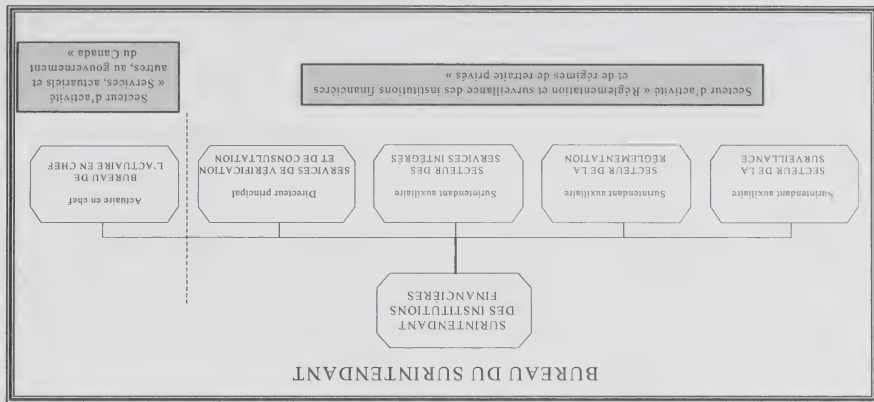
On trouvera ici des précisions à ce sujet :

<http://www.osfi-bsif.gc.ca/tra/institutions.asp>

4.1.3 Structure de l'organisme

Au 31 mars 2004, les activités de réglementation et de surveillance du BSIF étaient réparties en trois secteurs (voir l'organigramme ci-dessous). Un surintendant auxiliaire est à la tête de chacun de ces secteurs et ils travaillaient tous de manière solidaire pour atteindre les objectifs stratégiques du BSIF.

Organigramme du BSIF au 31 mars 2004



4.1 À propos du BSIF

Le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) est le principal organisme de réglementation des institutions financières et des régimes de retraite privés fédéraux du Canada. Il surveille et réglemente les institutions de dépôts enregistrées ou constituées sous le régime d'une loi fédérale (p. ex., les banques), les sociétés d'assurance-vie, les sociétés d'assurances multirisques et les régimes de retraite privés fédéraux.

Le BSIF élabore et tient à jour des règles pour promouvoir des pratiques prudentes, évalue les risques qui pèsent sur les institutions financières et les régimes de retraite, et intervient en temps opportun à des fins de surveillance pour protéger les souscripteurs, les déposants et les créanciers. À cet égard, il tient compte du besoin de permettre aux institutions financières d'exercer une concurrence efficace et de prendre des risques raisonnables. Ce mandat reconnaît que les dirigeants, les administrateurs et les fiduciaires des régimes de retraite sont responsables du fonctionnement des institutions financières et des régimes. Il reconnaît en outre que, même si l'intervention du BSIF réduit le risque de faillite, il est impossible de prévenir systématiquement les problèmes entraînant une réduction des prestations prévues par les régimes de retraite ou la faillite d'institutions financières.

Le Bureau de l'actuaire en chef (BAC) a été mis sur pied au sein du BSIF à titre d'entité distincte pour fournir des services, actuariels et autres, au gouvernement du Canada et aux gouvernements provinciaux qui participent au Régime de pensions du Canada (RPC).

4.1.1 Facteurs de réussite

Les ingrédients clés de la réussite du BSIF sont trois facteurs interreliés et intégraux, à savoir des mécanismes efficaces d'évaluation et de gestion du risque, des règles et lignes directrices visant à promouvoir des pratiques commerciales et financières saines de même que la capacité et la volonté d'intervenir de façon précoce pour éviter ou minimiser les problèmes. De leur côté, ces facteurs nécessitent de l'information juste et pertinente, du personnel compétent en mesure de porter des jugements sûrs, des rapports fructueux avec les autres organismes de réglementation et des mécanismes de consultation efficaces.

4.1.2 Institutions réglementées

Le BSIF surveille et réglemente toutes les institutions de dépôts enregistrées ou constituées sous le régime d'une loi fédérale (p. ex., les banques), les sociétés d'assurance-vie, les sociétés d'assurances multirisques et les régimes de retraite privés fédéraux. Ces 1 699 organisations gèrent des actifs totalisant 2 530 milliards de dollars au 31 mars 2004.

Objectif stratégique : Contribuer à la confiance du public en le protégeant contre les pertes indues		
Objectifs et priorités énoncés dans le RPP de 2003-2004**	Sommaire du rendement général	
Fournir, en temps opportun, de conseils d'expert au gouvernement du Canada au sujet du Régime de pensions du Canada et d'autres programmes.	<ul style="list-style-type: none"> - Nous avons déposé au Parlement le 20^e Rapport actuariel sur le Régime de pensions du Canada (RPC), lequel confirme la viabilité à long terme et la santé financière du RPC. - Nous avons publié la troisième étude actuarielle, Régime de pensions du Canada – Étude de mortalité, qui rend compte des résultats d'une étude sur la mortalité des bénéficiaires des prestations de retraite du RPC et de leurs survivants. 	
	Conforme	aux attentes
Résultat		

** Le texte peut différer quelque peu de la version qui figure dans le RPP.

Objectif stratégique : Contribuer à la confiance du public en le protégeant contre les pertes indues

Objectifs et priorités énoncés dans le RPP de 2003-2004**		Sommaire du rendement général		Résultat
Cerner efficacement les risques auxquels sont exposés les institutions financières fédérales et les régimes de retraite privés et intervenir au besoin.	Préparer encore mieux le BSIF à composer efficacement avec les institutions financières et les régimes de retraite à problème.	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre d'institutions ont été retirées de la liste de surveillance, en partie grâce à l'intervention du BSIF – quelques institutions ont été ajoutées à la liste en raison de risques qui ont été identifiés. - Nous avons intensifié la surveillance et, au besoin, et nous sommes intervenus lorsque les mécanismes de contrôles des risques juridiques et à la réputation des grandes institutions financières étaient jugés inadéquats. - Nous avons recensé les régimes de retraite présentant des niveaux de risque plus élevés, exigé le dépôt de rapports d'évaluation anticipée et recommandé la cessation de congés de cotisation lorsque la situation n'y était plus propice. 	Conforme aux attentes	Conforme aux attentes
Veiller à ce que le consignes et règles demeurent pertinentes et respectent les normes minimales internationales.	Analyser la mise en œuvre des cadres stratégiques et adapter au besoin les approches de réglementation et de surveillance.	<ul style="list-style-type: none"> - Nous avons mis à jour plusieurs lignes directrices importantes (Montant minimal permanent requis pour le capital et l'excédent des sociétés canadiennes d'assurance-vie, le Test du capital minimal des sociétés d'assurances multirisques, Impartition) - Nous avons maintenu notre engagement à l'égard des travaux du Comité de Bâle sur le contrôle bancaire et nous avons déployé des efforts considérables pour nous préparer à la mise en œuvre du Nouveau dispositif d'adéquation des fonds propres (Bâle II). - Nous avons pris part à la refonte des principes de base en collaboration avec l'Association internationale des contrôleurs d'assurance (AICA). 	Conforme aux attentes	Conforme aux attentes
Entretenir les ressources et l'infrastructure nécessaires à l'appui des activités de surveillance et de réglementation.	<ul style="list-style-type: none"> - Nous avons débuté l'évaluation des risques de toutes les grandes institutions financières et déterminé si d'autres consignes s'imposent. - Nous avons poursuivi les démarches visant à évaluer la mesure dans laquelle les banques sont prêtes à mettre en œuvre Bâle II et commencé à mettre à jour les pratiques de surveillance du BSIF. - Nous avons poursuivi le programme d'évaluation des progrès réalisés par les institutions financières fédérales en matière d'élaboration de mesures de lutte contre le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nous avons poursuivi l'application des pratiques optimales de l'industrie et la mise en œuvre de méthodes de gestion du risque d'entrepris (GRE). - Nous avons respecté le calendrier de mise en œuvre de l'Initiative d'intégration des systèmes administratifs (ISSA), laquelle a pour objet de refondre les processus d'assurances multirisques doivent nous fournir, réduisant jusqu'à 50 % le nombre de points à déclarer. - Nous avons poursuivi la formation et le perfectionnement du personnel de la surveillance et de la réglementation. 	Conforme aux attentes	Conforme aux attentes
NOUVEAU – Donner suite, de manière sélective, à la demande croissante de soutien technique que finance l'ACDI et développer le programme de formation pratique du BSIF.	<ul style="list-style-type: none"> - Nous avons élargi la portée géographique de notre programme de soutien technique en Europe de l'Est. - Nous avons offert des programmes ciblés dans plus de 75 pays. 	Conforme aux attentes	Conforme aux attentes	Conforme aux attentes

Depuis juin 2003, le BSIF élabore un cadre de gestion du rendement axé sur les résultats qui énonce les activités clés et les résultats souhaités ainsi que les avantages généraux pour l'ensemble des Canadiens et Canadiennes. Les résultats des premières étapes de cette initiative ont été intégrés au RPP de 2004-2005 et les rapports seront établis en fonction de ces paramètres à compter du RMR de 2004-2005.

Le mandat et les deux objectifs stratégiques du BSIF sont énoncés comme suit dans le Rapport sur les plans et priorités (RPP) du BSIF de 2003-2004 :

Les dispositions législatives visant le BSIF prévoient qu'il lui incombe de poursuivre les objectifs suivants :

- Superviser les institutions financières pour s'assurer qu'elles sont en bonne santé financière, et les régimes de retraite pour veiller à ce qu'ils respectent les exigences minimales de capitalisation, et que tous deux se conforment aux lois qui les régissent et aux exigences découlant de l'application de ces lois.
- Aviser sans délai les institutions financières et les régimes de retraite dont l'actif est jugé insuffisant et prendre ou forcer la direction, le conseil ou les administrateurs du régime de retraite à prendre des mesures pour corriger la situation sans plus attendre.
- Développer et administrer un cadre réglementaire incitant à l'adoption de politiques et de procédures destinées à contrôler et à gérer le risque.
- Surveiller et évaluer, dans l'ensemble du système ou dans un secteur d'activités en particulier, les événements et les enjeux qui risquent d'avoir des répercussions négatives sur la situation financière des institutions.

Les dispositions législatives visant le BSIF tiennent dûment compte de la nécessité, pour les institutions financières, de faire face à la concurrence de façon efficace et de prendre des risques raisonnables. Elles reconnaissent également aux gestionnaires, aux conseils d'administration et aux administrateurs des régimes de retraite la responsabilité de dernière instance et prévoient que les institutions financières et les régimes de retraite peuvent faire faillite.

Le Bureau de l'actuaire en chef, qui fait partie du BSIF, fournit des services actuariels au gouvernement du Canada.

Objectifs stratégiques

1) Réglementer et surveiller les institutions financières de manière à contribuer à la confiance du public. Dans le cas des institutions financières et des régimes de retraite fédéraux, le BSIF s'acquitte de cette tâche en renforçant leur sûreté et leur solidité, protégeant ainsi les souscripteurs, les déposants, les créanciers et les participants des régimes de retraite contre les pertes indues.

2) Contribuer à la confiance du public dans le système canadien de revenu de retraite. Le BSIF s'acquitte de cette tâche par l'entremise du Bureau de l'actuaire en chef, lequel prodigue des conseils justes et pertinents sur la situation de divers régimes de retraite publics et sur les répercussions financières des options qu'examinent les décideurs.

SECTION 2. DÉCLARATION DE LA DIRECTION

Je soumetts, en vue de son dépôt au Parlement, le Rapport sur le rendement (RMR) de 2003-2004 du Bureau du surintendant des institutions financières, Canada.

Le document a été préparé conformément aux principes de présentation de rapport et aux exigences de déclaration énoncées dans le Guide de préparation des rapports ministériels sur le rendement de 2003-2004. À ma connaissance, les renseignements donnent un portrait général, juste et transparent du rendement de l'organisation à l'exercice 2003-2004.

Nom : M. M. M.
Surintendant
Date : 28.13 Sept 04

Le succès est un ingrédient essentiel de la sûreté et de la stabilité. Il importera d'appliquer la discipline requise pour maintenir la tolérance au risque souhaitée lorsque les conditions du marché se raffermiront. La question de la gestion plus rigoureuse du risque à la réputation a retenu l'attention, en partie en raison des mesures prises par le BSIF.

La solvabilité des régimes à prestations déterminées s'est dans l'ensemble stabilisée au cours de l'exercice. Le BSIF a fait preuve de beaucoup de dynamisme pour traiter avec succès chacun des cas problèmes afin de protéger les participants. Or, nous ne devons pas être indulgents. Les répondants des régimes devront sans cesse prendre des mesures soutenues dans l'avenir pour atténuer les problèmes réels ou éventuels.

L'exercice a été fécond en événements pour le Bureau de l'actuaire en chef, lequel fait partie du BSIF, au chapitre de la portée de ses travaux et du nombre d'évaluations actuariales effectuées. Il continue de fournir de l'information de grande qualité aux décideurs responsables des régimes de retraite publics et des programmes sociaux.

Dans le présent rapport annuel, nous améliorons encore davantage les données sur notre rendement. Bien qu'il soit difficile pour les organismes de réglementation de rendre compte de leur rendement en raison de la nature de leurs activités, je veux que le BSIF soit un chef de file à cet égard aussi.

Les coûts directs du BSIF, qui sont imputés aux entités que nous réglémentons, ne sont pas importants par rapport à leur capacité de payer. Nous avons pris des mesures pendant l'exercice pour gérer nos coûts de manière efficace et renforcer notre efficacité et notre efficacité internes. Qui plus est, nous avons fait en sorte d'abaisser les coûts de conformité de ces entités à certains égards, ce qui est tout aussi, sinon plus important pour un système de réglementation efficace.

Dans son budget de mars 2004, le ministre des Finances a indiqué qu'il souhaitait trouver des moyens d'améliorer le cadre de réglementation. À cette fin, il a sollicité l'opinion du BSIF, de la SADC (Société d'assurance-dépôts du Canada) et de l'industrie sur la portée du dédoublement et du chevauchement au chapitre de la réglementation prudentielle des institutions de dépôts fédérales.

En juillet, le BSIF a fait le point sur les principaux dédoublements et chevauchements dans les mandats des deux organismes et a indiqué au ministre, dans le rapport préparé à cet effet, qu'il serait possible de remédier à la situation sans porter atteinte à la sûreté et à la solidité du secteur des services financiers canadiens.

Le BSIF a fait une différence et entend continuer dans cette voie. Selon moi, le BSIF se classe parmi les meilleurs organismes de réglementation prudentielle au monde et nous continuerons à nous améliorer pour qu'il en demeure ainsi.

J'ai le plaisir de présenter le Rapport ministériel sur le rendement (RMR) du Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) pour la période terminée le 31 mars 2003.

Plus que le rapport annuel, lequel apporte au public une panoplie de détails financiers et institutionnels, le présent rapport sur le rendement met l'accent sur les avantages de la contribution globale du BSIF pour les Canadiens et pour la vigueur financière et économique du Canada. Ainsi, il porte principalement sur deux objectifs stratégiques du BSIF, à savoir contribuer à la confiance du public dans le système financier du Canada et protéger les Canadiens contre les pertes financières indues. Ces deux objectifs contribuent à leur tour à réaliser un rendement économique robuste, une priorité clé du gouvernement compte tenu de

l'importance que revêt le système financier dans une économie évoluée comme celle du Canada. Tous les aspects de la société canadienne en tirent profit.

Le Canada a la chance de pouvoir compter sur l'un des systèmes financiers les plus solides, dynamiques et fructueux qui soient, ce qui contribue à la vigueur et la puissance innovatrice de l'économie canadienne et protège les épargnes des Canadiens et des

Canadiennes. Les Canadiens et les Canadiennes ont, avec raison, une grande confiance à l'égard de la sûreté des fonds confiés aux institutions financières. Un système de réglementation et de surveillance prudentielle de calibre mondial est un ingrédient important de cette réussite et de cette confiance. Le dossier du Canada se démarque dans le monde d'aujourd'hui et je suis fier de dire que d'autres pays songent à reproduire notre cadre de réglementation.

Des mécanismes efficaces d'évaluation et de gestion du risque, des programmes visant à promouvoir des pratiques commerciales et financières saines de même que la capacité d'intervenir tôt dans le processus pour éviter ou atténuer les problèmes sont des ingrédients clés de la réussite du BSIF. Ce sont là des activités dans le cadre desquelles le BSIF fait preuve de leadership en accord avec son mandat; il s'agit aussi d'exemples des avantages à long terme que nous fournissons aux Canadiens et aux Canadiennes.

Nous prévoyions que l'exercice 2003-2004 pourrait continuer d'être marqué par des défis pour les institutions financières et les régimes de retraite selon le contexte financier et économique au Canada et à l'étranger. En règle générale, il y a eu dans les institutions financières un retour à une meilleure qualité du crédit et à la rentabilité. De nombreuses institutions ont activement géré leurs affaires pour réduire le risque. Par ailleurs, le BSIF a continué de recenser des institutions dont les mécanismes de mesure, de contrôle et de gestion n'étaient pas à la hauteur des risques auxquelles elles s'exposaient.



TABLE DES MATIÈRES

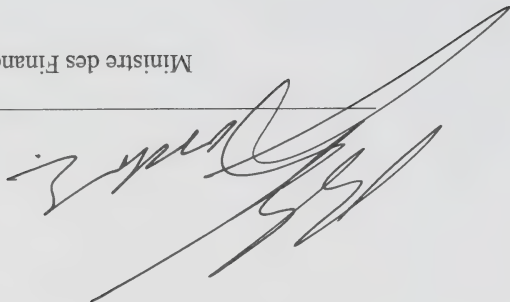
SECTION 1. MESSAGE DU SURINTENDANT	5
SECTION 2. DÉCLARATION DE LA DIRECTION	7
SECTION 3. SOMMAIRE DU RENDEMENT DE L'ORGANISME	9
SECTION 4. CONTEXTE	13
4.1 À propos du BSIF	13
4.2 Contexte financier et de planification	18
4.3 Avantages pour les Canadiens	22
4.4 Menaces et risques externes	23
4.5 Nos menaces et nos risques	24
SECTION 5. MODÈLE LOGIQUE DE HAUT NIVEAU	25
SECTION 6. EXPLICATION DU RENDEMENT	27
6.1 Objectifs stratégiques	27
6.2 Mécanismes de surveillance et rendement – Objectifs stratégiques	28
6.3 Mécanismes de surveillance et rendement – Objectifs intermédiaires	31
SECTION 7. PRIORITÉS ET AUTRES INITIATIVES DU GOUVERNEMENT	43
ANNEXE A – TABLEAUX FINANCIERS	53
ANNEXE B – DROITS POUR LES SERVICES	59
ANNEXE C – AUTRES RENSEIGNEMENTS	67
Lois et règlements	67
Renseignements	67

**Bureau du surintendant des
institutions financières du Canada**

Rapport ministériel sur le rendement

**pour la
période se terminant
le 31 mars 2004**

Ministre des Finances

A large, stylized handwritten signature in black ink, likely belonging to the Minister of Finance, is written over a horizontal line.

Avant-propos

Au printemps 2000, la présidente du Conseil du Trésor a déposé au Parlement le document intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*. Ce document expose clairement les mesures qu'entend prendre le gouvernement pour améliorer et moderniser les pratiques de gestion des ministères et organismes fédéraux.

L'approche utilisée par le gouvernement pour offrir ses programmes et services aux Canadiens et aux Canadiennes se fonde sur quatre engagements clés en matière de gestion. Tout d'abord, les ministères et les organismes doivent reconnaître que leur raison d'être est de servir la population canadienne et que tous leurs programmes, services et activités doivent donc être « axés sur les citoyens ». Deuxièmement, le gouvernement du Canada s'engage à gérer ses activités conformément aux valeurs les plus élevées de la fonction publique. Troisièmement, dépenser de façon judicieuse, c'est dépenser avec sagesse dans les secteurs qui importent le plus aux Canadiens et aux Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du Canada entend mettre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire sur les impacts et les effets des programmes.

Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats, par l'entremise des ministres, au Parlement et aux citoyens. Les ministères et les organismes sont invités à rédiger leurs rapports en appliquant les principes pour l'établissement des rapports publics sur le rendement efficaces (voir le *Guide pour la préparation des rapports ministériels sur le rendement 2004* : http://www.ibs-sct.gc.ca/ma/dpr/03-04/guidance/table-o-f-contents_f.asp). Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats - soit les avantages dévolus aux Canadiens et aux Canadiennes et à la société canadienne - et il doit refléter ce que l'organisation a pu contribuer à ces résultats. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte ainsi que décrire les risques et les défis auxquels le ministère a été exposé en répondant aux attentes sur le rendement. Le rapport doit aussi souligner les réalisations obtenues en partenariat avec d'autres organisations gouvernementales et non-gouvernementales. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Par l'intermédiaire des rapports sur le rendement, les ministères et organismes visent à répondre au besoin croissant d'information des parlementaires, des Canadiens et des Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les parlementaires et les autres lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer la qualité de ces rapports. Nous invitons donc tous les lecteurs à évaluer le rapport sur le rendement d'une institution gouvernementale en se fondant sur les principes établis et à lui fournir des commentaires en vue du prochain cycle de planification et de rendement.

Le présent rapport peut être consulté sur le Site web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante : <http://www.ibs-sct.gc.ca/ma/dpr/dprf.asp>

Les observations ou les questions peuvent être adressées à :

Direction de la gestion axée sur les résultats

L'Esplanade Laurier

Ottawa (Ontario) K1A 0R5

OU à : ima-mrt@ibs-sct.gc.ca

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commentant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le Rapport sur les plans et les priorités fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les enseignements sur les résultats escomptés.

Le Rapport sur le rendement met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*. Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2004

Ce document est disponible en médias substituts sur demande.

Ce document est disponible sur le site Web du SCT à l'adresse suivante : www.tbs-sct.gc.ca.

En vente au Canada chez votre librairie local ou par la poste auprès des
Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC
Ottawa, Canada K1A 0S9

No de catalogue BT31-4/62-2004
ISBN 0-660-62669-1



**Bureau du surintendant des
institutions financières du
Canada**

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2004



3 1761 11548128 5